

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, bank merupakan suatu badan usaha yang memiliki fungsi utama untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, seperti tabungan, giro, dan deposito. Dana yang telah dikumpulkan tersebut kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk pembiayaan lainnya. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat secara luas.

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat, yang dikenal dengan nama Bank Nagari, adalah bank milik pemerintah daerah yang beroperasi di wilayah Sumatera Barat. Bank ini didirikan dengan tujuan utama untuk membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi serta pembangunan daerah di berbagai sektor. Selain itu, Bank Nagari juga berfungsi untuk mendukung pendapatan daerah, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan misi tersebut, Bank Nagari berperan sebagai agen pembangunan (*agent of development*) yang ikut aktif dalam memajukan daerah, sekaligus menjadi salah satu sumber pendapatan bagi pemerintah daerah melalui pembagian keuntungan (*dividen*) kepada pemegang saham. Agar peran tersebut dapat dijalankan dengan baik, tentu diperlukan kondisi internal bank yang kuat dan solid. Hal ini sejalan dengan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) yang menyatakan bahwa hubungan timbal balik antara individu dan organisasi – dalam hal ini kondisi internal perusahaan – sangat memengaruhi keterlibatan karyawan, keadilan

dalam prosedur kerja, komitmen, serta kinerja secara keseluruhan dalam suatu organisasi.

Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank tidak hanya berperan dalam mengelola arus dana, tetapi juga menyediakan berbagai layanan guna mendukung kelancaran aktivitas keuangan nasabah. Salah satu layanan yang memiliki peran penting dalam operasional sehari-hari bank adalah customer service. Customer service merupakan bagian dari bank yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada nasabah, baik nasabah lama maupun calon nasabah. Mereka membantu menjelaskan produk-produk perbankan, memberikan informasi mengenai prosedur perbankan, serta melayani proses pembukaan rekening, pengaduan, atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Keberadaan customer service sangat vital karena mereka menjadi ujung tombak dalam membangun hubungan antara bank dengan nasabah. Melalui pelayanan yang ramah, profesional, dan informatif, customer service dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam proses penghimpunan dana, misalnya, customer service memberikan informasi dan panduan kepada nasabah yang ingin menyimpan uang dalam bentuk tabungan atau deposito. Begitu juga dalam penyaluran dana, mereka memberikan edukasi dan penjelasan terkait produk pinjaman atau kredit yang ditawarkan oleh bank. Dengan kata lain, bank tidak hanya menjalankan fungsi keuangan semata, tetapi juga menjalankan fungsi pelayanan yang ditopang oleh kinerja customer service. Kualitas pelayanan yang diberikan customer service turut menentukan keberhasilan bank dalam menjaring dan mempertahankan nasabah, yang pada akhirnya berdampak pada stabilitas dan perkembangan bank itu sendiri. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadikan menerima tabungan, giro dan deposito

sebagai kegiatan utamanya. Pada bank kita juga bisa melakukan peminjaman kredit, penukaran, dan pemindahan uang (Yolanda Darma Fernandes dan Doni Marlius, 2018).

Kualitas layanan perbankan dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang selalu berubah dan dinamis, karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti produk, jasa, sumber daya manusia, proses pelayanan, serta lingkungan kerja. Kualitas layanan ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan nasabah. Harapan dan selera konsumen terhadap suatu produk atau layanan terus berkembang seiring waktu, sehingga bank juga perlu menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut agar tetap mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah. Perubahan dalam harapan konsumen menuntut adanya penyesuaian pada berbagai aspek di dalam bank. Misalnya, bank perlu meningkatkan keterampilan dan kemampuan para pegawainya, memperbarui proses pelayanan, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pelayanan yang lebih baik. Semua ini dilakukan agar kualitas layanan yang diberikan tetap relevan dan dapat memberikan nilai lebih bagi nasabah.

Menurut Philip Kotler, seperti yang dikutip oleh Meithiana, kualitas merupakan keseluruhan karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh suatu produk atau layanan, yang menentukan sejauh mana produk atau layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen, baik yang diungkapkan secara langsung maupun yang tidak disampaikan. Artinya, suatu produk atau jasa bisa dianggap berkualitas jika mampu menjawab harapan dan kebutuhan konsumen.

Sementara itu, layanan diartikan sebagai suatu tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain. Layanan bersifat tidak berwujud (*intangible*), tidak menghasilkan kepemilikan, dan lebih mengutamakan pengalaman

atau manfaat yang dirasakan oleh penerima layanan. Dengan kata lain, layanan merupakan bentuk interaksi sosial atau bisnis yang dilakukan agar kedua belah pihak mendapatkan manfaat dan kepuasan dari proses tersebut.

Dalam konteks perbankan, kualitas layanan menjadi sangat penting karena menyangkut bagaimana bank membangun hubungan dengan nasabah. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap citra dan kinerja bank secara keseluruhan.

Agar bisa sukses di dunia perbankan, sebuah bank harus mampu membuat nasabah merasa puas dengan cara memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh dalam menarik dan menambah jumlah nasabah. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian langsung di lapangan, yang hasilnya akan dituangkan dalam tugas akhir dengan judul **”PERAN CUSTOMER SERVICE ATAU JASA PELAYANAN DALAM AKTIVITAS OPERASIONAL BANK NAGARI KANTOR CABANG PARIAMAN”**

## **1.2 Rumusan masalah**

1. Bagaimana peran customer service dalam mendukung kegiatan operasional di Bank Nagari Kantor Cabang Pariaman?
2. Apa saja bentuk layanan yang diberikan oleh customer service kepada nasabah di Bank Nagari kantor cabang pariaman?
3. Apa saja kendala yang dihadapi customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank nagari kantor cabang pariaman?

### 1.3 Tujuan Kegiatan Magang

Adapun tujuan dari kegiatan magang ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana peran customer service dalam mendukung kegiatan operasional di Bank Nagari Kantor Cabang Pariaman.
2. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh customer service kepada nasabah di Bank Nagari Kantor Cabang Pariaman.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi customer service dalam memberikan pelayanan, serta menganalisis upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan customer service di Bank Nagari Kantor Cabang Pariaman.

### 1.4 Manfaat Magang

- a. Bagi Penulis

Melalui kegiatan praktik lapangan ini, penulis dapat membandingkan antara teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dengan pelaksanaannya secara langsung di instansi tempat magang.

Kegiatan ini juga menjadi pengalaman baru yang bermanfaat untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan wawasan penulis, khususnya di bidang pelayanan perbankan.

- b. Bagi Instansi

Penulis berharap laporan magang ini dapat memberikan masukan yang berguna bagi pihak kantor, khususnya peran customer service atau jasa pelayanan dalam aktivitas operasional.

c. Bagi Pembaca

Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan serta memperluas wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai peran customer service atau jasa pelayanan dalam aktivitas operasional

### 1.5 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang menjadi fokus pembahasan di lokasi magang. Melalui cara ini, penulis dapat memperoleh berbagai informasi yang relevan dan mendukung pelaksanaan kegiatan magang.

2. Studi Pustaka

Adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal, artikel, maupun literatur lainnya yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Tujuannya adalah untuk memperkuat dasar teori dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap permasalahan yang diteliti.

### 1.6 Tempat dan Waktu Magang

Berdasarkan pertimbangan dari latar belakang serta rumusan masalah yang telah disusun, penulis memilih Bank Nagari Cabang Pariaman sebagai lokasi pelaksanaan kegiatan magang. Kegiatan magang ini dilaksanakan selama 40 hari

kerja, dimulai dari hari Senin hingga Jumat sesuai dengan jam kerja yang berlaku di instansi tersebut.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab yang mana masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut:baba

#### **BAB I                    PENDAHULUAN**

ada bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan kegiatan magang, manfaat magang, metode pengumpulan data, tempat magang dan sistematika penulisan.

#### **BAB II                    LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi pembahasan tentang penjelasan teori pendukung yang digunakan dalam penjelasa dan pembahasan.

#### **BAB III                    BAGAMBARAN UMUM DAN PROFIL PERUSAHAAN**

Pada bab ini pembahasan tentang gamabaran umum Bank Nagari Cabang Pariaman yang meliputi Sejarah singkat Perusahaan, penjelasan mengenai logo Perusahaan, visi dan misi Perusahaan, uraian tugas dan sturuktur organisasi Perusahaan dan aktivitas yang dilakukan oleh Bank Nagari Cabang Pariaman.

#### **BAB IV                    PEMBAHASAN**

Pada bab ini merupakan hasil studi selama magang di Bank Nagari Cabang Pariaman yang menyangkut tentang Peran

Customer Service atau Jasa Pelayanan Dalam Aktivitas Operasional Bank Nagari Kantor Cabang Pariaman.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis

