

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong perkembangan ekonomi Indonesia. Bank berfungsi utama sebagai pengelola dana masyarakat, baik dalam menghimpun maupun menyalurkannya, dengan tujuan mendukung pelaksanaan pembangunan nasional. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemerataan hasil pembangunan, mendorong pertumbuhan ekonomi, serta menjaga stabilitas nasional demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pertumbuhan jumlah bank di Indonesia telah menciptakan persaingan yang semakin ketat dalam menarik nasabah.

Menurut Kasmir, untuk menarik perhatian nasabah, bank perlu menerapkan berbagai strategi, seperti menawarkan suku bunga rendah atau memberikan layanan unggul. Salah satu langkah penting adalah meningkatkan kualitas layanan melalui peran Customer Service. Layanan yang baik dan berkualitas menjadi kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam dunia perbankan, Customer Service memegang posisi strategis dalam membangun kepercayaan nasabah. Secara umum, Customer Service dapat diartikan sebagai segala bentuk aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui layanan yang disediakan oleh individu tertentu.

Menurut Mudrajad dan Suhardjono, tugas seorang Customer Service tidaklah mudah karena melayani nasabah membutuhkan keahlian khusus. Customer Service di bank berperan penting dalam menarik calon nasabah dengan meyakinkan mereka untuk menjadi bagian dari bank tersebut, sekaligus menjaga loyalitas nasabah lama. Dalam dunia perbankan yang terus berkembang, bank dituntut untuk cepat tanggap dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Selain itu, bank juga harus membangun citra positif melalui kualitas produk dan layanan yang disertai penerapan etika kerja. Etika kerja menjadi elemen penting untuk mendapatkan kepercayaan konsumen terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Setiap Customer Service dituntut memiliki etika kerja yang tinggi, seperti memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Menurut Ismail, terdapat delapan standar etika dalam perbankan, yaitu: 1) Prinsip Kepatuhan, setiap individu di mana pun berada harus mematuhi peraturan yang berlaku; 2) Prinsip Kerahasiaan, bankir diwajibkan menjaga kerahasiaan informasi nasabah dan jabatan mereka; 3) Prinsip Kebenaran Pencatatan, petugas bank harus menyimpan arsip atau dokumen dengan baik, mencatat transaksi secara akurat, dan menjaga kerahasiaannya; 4) Prinsip Kesehatan Bersaing, persaingan dapat terjadi secara internal di dalam bank maupun eksternal antar bank; 5) Prinsip Kejujuran Wewenang, kepercayaan dan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah, nasabah, pemilik, masyarakat, dan karyawan harus diutamakan dan tidak disalahgunakan di luar etika yang telah disepakati; 6) Prinsip Keterbatasan

Keterangan, meskipun bankir harus memberikan informasi kepada pihak luar, hal tersebut dilakukan dalam batas tertentu; 7) Prinsip Kehormatan Profesi, setiap bankir harus menjaga martabat dan kehormatan profesinya; 8) Prinsip Pertanggungjawaban Sosial, tanggung jawab ini ditujukan kepada pemerintah, nasabah, pemilik, dan masyarakat terkait pelaksanaan operasional perbankan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana penerapan etika pelayanan administrasi *costumer service* , Oleh karena itu penulis mengangkat sebuah judul **“Penerapan Etika Pelayanan Administrasi *Costumer Service* di PT Bank Nagari di Kota Padang Panjang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam laporan ini adalah :

1. Bagaimana penerapan etika pelayanan administrasi customer service di PT Bank Nagari di Kota Padang Panjang?
2. Bagaimana standar etika regulasi perbankan yang berlaku?
3. Apakah pelaksanaan etika pelayanan administrasi customer service di Bank Nagari telah sesuai dengan standar regulasi perbankan yang berlaku?
4. Kendala apa saja yang dihadapi customer service dalam menerapkan etika pelayanan administrasi di Bank Nagari, dan bagaimana solusi untuk mengatasinya?

5. Apa rekomendasi untuk perbaikan etika pelayanan yang tidak sesuai dengan standar regulasi yang berlaku?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan dalam laporan ini adalah:

6. Untuk mengetahui penerapan etika pelayanan administrasi *customer service* di PT. Bank Nagari di Kota Padang Panjang.
7. Untuk mengetahui standar etika regulasi perbankan yang berlaku.
8. Untuk mengetahui pelaksanaan etika pelayanan administrasi *customer service* di Bank Nagari telah sesuai dengan standar regulasi perbankan yang berlaku.
9. Untuk mengetahui Kendala apa saja yang dihadapi *customer service* dalam menerapkan etika pelayanan administrasi di Bank Nagari, dan bagaimana solusi untuk mengatasinya.
10. Untuk mengetahui rekomendasi untuk perbaikan etika pelayanan yang tidak sesuai dengan standar regulasi yang berlaku.

1.4 Metode Penelitian

Penulis melakukan pengumpulan data (informasi dan keterangan) yang diperoleh melalui berbagai cara sebagai berikut:

1. Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan salah satu staff PT. Bank Nagari pada posisi *costumer service*, baik lewat telepon atau datang langsung ke Bank Nagari Cabang Padang Panjang dengan tujuan mengumpulkan data-data

2. Studi Pustaka

Metode ini merupakan metode dengan menggunakan mengambil data dengan membaca berbagai literature (buku buku dengan segala informasi yang relevan) dan dokumen-dokumen yang berkenaan secara langsung dengan penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh laporan ini, maka penulis menyusun sistematika,

Laporan Tugas Akhir dalam beberapa hal sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, metode penelitian, dan sistematika penulis.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang tinjauan teori yang menjelaskan teoriteori yang diperoleh dari materi perkuliahan dan buku-buku yang menjadi pedoman lainnya yang relevan dengan judul yang diangkat oleh penulis.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini, membahas tentang gambaran dari tempat magang yaitu sejarah perusahaan, visi dan misi



perusahaan, makna logo perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan profil perusahaan.

BAB IV

PEMBAHASAN

Bab ini membahas temuan-temuan yang diperoleh melalui proses penelitian menggunakan metode yang telah dijelaskan pada Bab I. Pembahasan ini wajib menyajikan fakta-fakta yang relevan dengan penelitian, disertai dengan sumber data atau metode pengumpulannya. Bagian pembahasan ini terutama berfokus pada penyampaian jawaban atas rumusan masalah serta pencapaian tujuan penelitian yang telah dirumuskan di Bab I.

BAB V

PENUTUP

Pada bab terakhir ini, akan disampaikan kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan, serta saran-saran yang relevan sebagai bahan pertimbangan dan acuan untuk perbaikan di masa depan.

