

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A.Latar belakang**

Perkembangan dunia usaha termasuk sektor perbankan di kota Medan dalam beberapa tahun ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, perkembangan itu berkaitan dengan adanya perkembangan ekonomi nasional, disamping adanya berbagai kemudahan oleh pemerintah dengan menciptakan iklim yang lebih baik bagi perkembangan usaha di bidang Perbankan di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya bank-bank baru yang membuka kantor atau cabang di Sumatera Utara.

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting perannya dalam perkembangan ekonomi di Indonesia. Dimana fungsi utamanya adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Banyaknya bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik diantara masyarakat, khususnya di kota Medan. Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing Perbankan guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu. Salah satu cara yang tepat ialah memberikan pelayanan jasa yang optimal sesuai dengan keinginan atau kebutuhan nasabah sehingga memberikan

kepuasan kepada nasabahnya. Dalam memberikan pelayanan, perusahaan tentu mewajibkan seluruh karyawannya yang ada di dalam suatu perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik.

Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda, hanya tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Menurut Kotler (Kasmir 2012 : 263), kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

Sedangkan pengertian pelayanan secara umum ialah pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat terjadi adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Daryanto 2014 : 135). Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Selain definisi di atas menurut (Hunter 2011 : 31) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara

fisik. Harapan atau kebutuhan pelanggan (nasabah) merupakan nilai yang diharapkan atau diperkirakan pelanggan(nasabah) serta merupakan tingkat kepuasan pelanggan (nasabah) terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh petugas pelayanan nasabah (customer service) kepada pelanggan. Adapun karyawan yang bertugas dan berhubungan langsung dengan pelanggan (nasabah) dalam memberikan pelayanan jasa yang optimal, biasa disebut dengan customer service.

Pengertian customer service secara umum ialah kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir : 2010 :180 ). Intinya customer service bertanggung jawab dalam melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan terutama dalam hal menerima keluhan atau masalah dari nasabah serta berusaha mencari jalan keluar dalam menyelesaikan masalah dari nasabah serta berusaha mencari jalan keluar dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan (nasabah) dan dilakukan dengan cara mengenali dan memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan (nasabah) dapat optimal.

Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Dapat diasumsikan bahwa kepuasan pelanggan (nasabah) merupakan hal yang harus diutamakan bagi seorang customer service guna memberikan keuntungan bagi bank agar dapat beroperasi, berkembang dan dapat bertahan hidup di tengah persaingan dunia perbankan saat ini. Customer service meliputi berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan pelanggan (nasabah).

Sistem pelayanan di dunia perbankan khususnya di kota Medan sudah sangat maju agar nasabah meningkat dan tidak pindah ke bank yang lain. Menghadapi persaingan yang sangat ketat khususnya pada customer service yang mengutamakan pelayanan. Peningkatan pelayanan adalah salah satu upaya perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan yang tentunya merupakan salah satu tugas dari Customer Service yang diberikan oleh PT BTPN dengan cara memberikan pelatihan kepada customer service serta selalu mengevaluasi kinerja dari customer service.

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), Tbk cabang putri hijau medan adalah sebuah bank yang tugas utamanya ialah tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target market Bank BTPN adalah para pensiunan. Dalam rangka memperluas kegiatan usahanya, Bank BTPN bekerja sama dengan PT Taspen, sehingga Bank BTPN tidak saja dapat memberikan pinjaman dan pemotongan cicilan pinjaman, tetapi juga dapat melaksanakan “Tri Program Taspen”, yaitu Pembayaran Tabungan hari Tua, Pembayaran [Jamsostek](#) dan Pembayaran Uang Pensiun. BTPN menerapkan

standar pelayanan yang terbaik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang standar sehingga para nasabah dan mitra kerja merasakan layanan yang sama dimanapun saat mereka berinteraksi dengan BTPN.

Untuk itu mengingat pentingnya sistem pelayanan terhadap nasabah BTPN maka penulis memilih judul dalam tugas akhir yaitu **“Sistem Pelayanan Customer service Terhadap Nasabah di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional(BTPN),Tbk Cabang Putri Hijau Medan”**

## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas,maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

“Bagaimana sistem pelayanan customer service terhadap nasabah di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional(BTPN),Tbk cabang putri hijau Medan ?”

## **C.Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui dan mendeskripsi sistem pelayanan customer service terhadap nasabah di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional(Btpn),Tbk Cabang Putri Hijau Medan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan baru bagi penulis untuk dapat mengerti dan memahami lebih jauh tentang sistem pelayanan customer service terhadap nasabah.
- b. Meningkatkan kreatifitas dan profesionalitas penulis agar mampu mempersiapkan diri dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

### 2. Bagi Pembaca

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi mahasiswa yang ingin menyusun Tugas Akhir.
- b. Memperkaya penelitian tentang sistem pelayanan customer service terhadap nasabah

### 3. Bagi Kantor

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan yang ada di dalam kantor.
- b. Sebagai bahan perbaikan tentang sistem pelayanan customer service terhadap nasabah.

## E. Jadwal Penelitian dan Sistematika Penelitian

### 1. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian terdiri dari berbagai kegiatan, kegiatan dimulai dari persiapan melakukan penelitian, pelaksanaan bimbingan untuk mengelola data.

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.1**

#### **Sistematika Penelitian**

NO	KETERANGAN	MARET				APRIL				MEI			
		Minggu ke				Minggu Ke				Minggu Ke			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan												
2.	Pengumpulan data												
3.	Penulisan laporan												

### 2. Sumber Data

Sumber data yang menjadi pedoman bagi penulis menjadi dua sumber, yaitu:

#### a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dengan cara mendatangi langsung ke objek penelitian, dimana data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dan tanya jawab.

## b. Data Sekunder

Yaitu data dari sumber-sumber lain dalam bentuk laporan yang diambil dari perusahaan maupun dari luar perusahaan, seperti buku-buku, internet dan media lainnya yang relevan dengan masalah yang diteliti.

## 3. Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini terbagi atas empat bab dan setiap babnya dibagi atas beberapa sub bab antara lain :

### **Bab I : PENDAHULUAN**

Menjelaskan secara ringkas mengenai latar belakang masalah , perumusan masalah , tujuan penelitian , manfaat penelitian , sistematika penelitian yang terdiri dari jadwal penelitian dan metode penelitian , serta sistematika penulisan.

### **Bab II : PROFIL PERUSAHAAN**

Dalam bab ini dijelaskan secara ringkas Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), Tbk Cabang Putri hijau Medan , Struktur Organisasi , job description , usaha atau kegiatan terkini dan rencana kegiatan.

### **Bab III : PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai pengertian bank , pengertian customer service , kepuasan pelanggan dan hasil penelitian di PT Bank Tabungan Pensiunan nasional(Btpn), Tbk Cabang Putri Hijau Medan.



## **Bab IV : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran tentang sistem pelayanan customer service terhadap nasabah di PT Bank Tabungan Pensiunan nasional(Btpn),Tbk Cabang Putri Hijau Medan.