

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Era globalisasi membuat dunia menjadi begitu terbuka, termasuk dalam dunia bisnis dan perbankan. Masyarakat sangat membutuhkan kehadiran bank sebagai sarana penyimpanan maupun membantu dalam usaha masyarakat baik usaha kecil maupun menengah ke atas.

Maraknya bank yang hadir di Indonesia dengan berbagai layanan maupun undian yang dilakukan untuk menarik perhatian khalayak merupakan hal yang cukup variatif dalam dunia perbankan. Bagaimana cara untuk menarik nasabah yang baru agar menjadi nasabah tetap maupun mempertahankan setiap nasabah menjadi tantangan khusus bagi setiap bank. Nasabah merupakan nafas kehidupan setiap bank untuk maju dan tetap menggunakan jasa dan layanan produknya. Oleh karena itu, maka hal yang penting sebagai *Customer Service* yang baik adalah bagaimana mengerti keinginan pelanggan (nasabah) dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata konsumen. Nilai tambah itu antara lain, memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada konsumen, pelayanan yang cepat, tepat dan kenyamanan pelayanan. Semua industri perbankan melakukan promosi yang dilakukan secara langsung, yaitu melalui para *customer service*, melalui media

elektronik. Selain itu mereka juga membuat program-program undian dengan hadiah yang menarik. Promosi yang memberikan pengaruh paling besar adalah yang dilakukan oleh para *customer service*, karena mereka berkomunikasi atau bertatap muka dengan nasabah secara langsung atau melakukan hubungan dengan pelanggan (*customer relations*).

Tidak berbeda dengan bank lain, Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga mempunyai staf *customer service* yang berada di jajaran depan, yang sering disebut dengan staf *frontliner*, yaitu yang terdiri dari *teller*, unit pelayanan nasabah atau UPN, dan satpam. Pada kantor cabang, biasanya keberadaan *frontliner* ini sudah dapat di bilang lengkap dan memadai. Hal tersebut tidak akan sama dengan BRI unit, karena biasanya jumlah *frontliner* untuk kantor unit terbatas, hanya terdiri dari *teller* dan *deskman* yang masing-masing hanya berjumlah satu hingga dua orang.

Keberadaan BRI sekarang ini sangat mudah kita temukan. Karena terdapat di seluruh wilayah Indonesia, setiap kota kabupaten akan mempunyai satu kantor cabang dan beberapa kantor unit yang ada di setiap wilayah kecamatan. Begitu pula dengan kantor BRI KCP Tembung yang terletak di jalan Besar Tembung Pajak Gambir No. 15 H Tembung. Kantor ini terletak di tengah kota sehingga mudah untuk dijangkau oleh para nasabah. Sasaran utama untuk nasabah BRI adalah para kalangan menengah ke bawah (*micro*), itu membuat BRI KCP Tembung ini mempunyai nasabah dengan berbagai macam karakter.

Nasabah BRI KCP Tembung ini adalah mulai dari orang-orang yang buta