

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat dan modern di era millenials ini, akan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan yang bergerak dibidang industri maupun jasa. Melihat keadaan seperti ini, tentu saja tidak menutup kemungkinan perusahaan-perusahaan tersebut akan bersaing ketat dengan perusahaan yang mengeluarkan produk dan jasa yang sejenis. Perusahaan hendaknya menyadari bahwa dengan adanya persaingan tersebut sangat sulit bagi perusahaan untuk membangun reputasi atau *customer* perusahaannya, demikian pula sebaliknya sangat mudah untuk kehilangan reputasi atau *customer* perusahaan tersebut.

Dengan ini, dunia perbankan semakin mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis suatu negara. Bahkan aktifitas dan keberadaan perbankan sangat menentukan kemajuan suatu negara. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Serta bank juga dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan menyalurkannya melalui kredit. Kemudian bank sebagai sarana untuk masyarakat dalam meminjam uang. Dalam menjalankan kedua tugas utama tersebut, bank harus didukung oleh sumber daya manusia yang profesional, berintegritas, berakhlak mulia dan memiliki kualitas yang baik.

Dengan ini bank harus memberikan pelayanan dan strategi terbaiknya untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin kompetitif dalam produk atau jasa sejenis. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat antar dunia perbankan, masing-masing bank harus mengembangkan konsep terbaik dalam strategi pemasaran, tujuannya untuk mempertahankan nasabah yang ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial serta loyal. Bank dapat membangunnya melalui sebuah strategi pemasaran itu sendiri. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan *customer service* yang kompeten, dapat dipercaya, dan dapat menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, serta dalam mengambil hati nasabahnya.

Customer service merupakan karyawan atau pekerja yang memberikan pelayanan nasabah dengan cara mendengarkan, memperhatikan nasabah dengan hati dan perilaku yang baik serta sopan yang membuat nasabah merasa dihargai. *Customer service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan tetap baik. Selain itu, harus memiliki jiwa atau kemampuan dalam berkomunikasi yang baik serta berwawasan luas.

Keberadaan *customer service* sangat penting sekali didalam suatu perusahaan, dimana faktor tersebut yang harus dijalani *customer service* yaitu, dimana produk atau jasa sangat perlu untuk diinformasikan atau disosialisasikan dan memberi edukasi kepada masyarakat, mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan sebagai upaya untuk memberikan informasi mengenai produk atau jasa dan membangun *image* atau citra perusahaan, membina hubungan baik secara internal maupun eksternal, menindaklanjuti keinginan dan kebutuhan pelanggan serta melayani keluhan-keluhan yang timbul.

Yang harus diperhatikan dalam dunia perbankan yaitu produk atau jasa itu sendiri yang berkualitas dan dipandang baik oleh nasabah atau masyarakat. Pada saat ini, dunia perbankan bersaing untuk memuaskan dan memberi apa yang dibutuhkan dan diinginkan para nasabahnya, apabila nasabah tersebut terpuaskan oleh pelayanan ataupun produk dan jasa bank tersebut memicu nasabah untuk

menyimpan dananya di bank. Dengan ini maka akan tercipta symbiosis mutualisme dimana dua belah pihak saling menguntungkan.

Perbankan menjadi salah satu alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat diminati oleh semua golongan masyarakat. Sebagai lembaga intermediasi, dengan itu bank berupaya agar masyarakat dapat menyimpan dananya di bank. Dalam hal ini bank tidak hanya membuka produk simpanan tetapi bank memiliki banyak fasilitas lainnya seperti, kiriman uang, inkaso, *Traveller Cheque*, Garansi Bank, *Safe Deposit Box* dan lainnya.

Di Indonesia banyak kejadian yang menimbulkan kerugian di masyarakat dalam hal materi maupun non materil, sehingga kebanyakan dari masyarakat tidak terlepas dari kebutuhan akan rasa aman terutama terhadap harta kekayaan yang masyarakat miliki. Keadaan ini pun semakin diperkuat dengan sebuah fakta bahwa tempat tinggal atau rumah tidak akan memberikan jaminan bahwa yang masyarakat simpan itu akan aman.

Dengan melihat hal diatas, maka dari itu salah satu kegiatan usaha bank dan jasa pelayanan tambahan yang saat ini dibutuhkan oleh masyarakat yaitu *safe deposit box*. *Safe deposit box* adalah penyewaan kotak yang bisa menyimpan barang-barang berharga seperti emas maupun dokumen lainnya yang sering disebut SDB atau loket. *Safe deposit box* bisa digunakan oleh siapa saja, tetapi yang saat ini sering menggunakan SDB tersebut para pengusaha atau kalangan atas yang memiliki banyak surat ataupun dokumen yang sangat banyak serta berharga maka dengan itu mereka menyimpannya di SDB tersebut. *Safe deposit box* sangat aman dari pencurian dan kebakaran

Dalam hal ini perbankan tidak bisa hanya dengan produk dan jasa tanpa sumber daya manusia yang ada, dengan ini tidak hanya sumber daya yang ada tetapi pemikiran dalam strategi untuk bersaing dengan unit usaha yang sejenis dalam meraih nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik menyusun laporan tugas akhir dengan mengangkat judul “**Strategi Customer Service dalam memasarkan Safe Deposit Box.**”

I.2. Tujuan

Secara lebih rinci, tujuan umum Laporan Tugas Akhir adalah sebagai berikut :

- a. Tujuan Umum, untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang strategi *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah *Safe Deposit Box*.
- b. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari Tugas Akhir ini, yaitu sebagai berikut :

- 1) Mengetahui Kebijakan dalam *safe deposit box*
- 2) Mengetahui apa saja strategi *customer service*
- 3) Mengetahui dampak dalam strategi *customer service*

I.3. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari Laporan Tugas Akhir dari judul “Strategi *Customer Service* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah *Safe Deposit Box*” antara lain :

- a. Manfaat Teoritis

Laporan Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai alat untuk membantu mahasiswa dalam pengembangan materi didalam dunia perbankan, dan dapat menjadikan pertimbangan serta referensi dalam penyusunan Tugas Akhir.

- b. Manfaat Praktis

Secara praktis Laporan Tugas Akhir dapat bermanfaat sebagai berikut :

- 1) Sebagai pengimplementasian, pengembangan dan keterampilan pengetahuan tentang strategi *customer service* dan *safe deposit box* serta ilmu yang dipelajari.

- 2) Sebagai sumber informasi dan referensi yang berguna untuk penelitian yang akan datang dalam masyarakat luas.