

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting peranannya dalam perkembangan ekonomi Indonesia. Menurut Kartika Sari (2009:1) Bank memiliki fungsi utama sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan perekonomian stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Banyaknya pertumbuhan bank-bank di Indonesia mejadikan adanya persaingan yang ketat dalam mendapatkan nasabah.

Tujuan bank untuk mendapat nasabah membuat bank harus memiliki strategi-strategi seperti memberikan tingkat bunga yang kecil, atau memberikan pelayanan yang prima dalam melayani nasabah. Salah satunya adalah meningkatkan pelayanan dari segi melayani nasabah melalui *Customer Service*. Pelayanan yang baik dan bermutu merupakan kunci sukses dalam membangun keberhasilan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. *Customer Service* bagi suatu bank merupakan posisi yang penting dalam mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

Secara umum pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang (Kasmir,2005: 180). Tugas *Customer Service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan yang mudah, karena *Customer Service* pada bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan

berbagai cara. Selain itu, *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Perkembangan dunia perbankan yang dituntut harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat. Bank perlu membangun citra baik bagi perusahaan, baik melalui kualitas produk maupun pelayanan yang didukung dengan etika kerja. Penerapan etika kerja di suatu perusahaan sangat diperlukan. Menurut Keraf (2009: 13) penerapan etika kerja adalah untuk memperoleh kepercayaan terhadap produk dan jasa yang kita tawarkan kepada konsumen. Setiap *Customer Service* perlu memiliki etika kerja yang tinggi, seperti melayani nasabah dengan pelayanan yang baik.

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung merupakan Bank milik pemerintah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung dimana bank ini selalu mengutamakan perkembangan dan pembangunan daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Keberadaanya di masyarakat khususnya di Sumatera Selatan sebagai salah satu Bank yang menyajikan berbagai fasilitas perbankan dengan kemudahan tersendiri sebagai sebuah komitmen terhadap nasabahnya. Berdasarkan pengamatan penulis pada Bank tersebut khususnya dibagian pelayanan, terdapat beberapa hal yang bertentangan dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari konsumen yang kecewa dikarenakan hal-hal yang membuat mereka merasa kurang nyaman berada di Bank tersebut. Hal-hal tersebut diantaranya, petugas bank yang bersikap kurang ramah dan kadang terkesan acuh kepada nasabah, petugas pelayanan yang jumlahnya sedikit tidak sesuai dengan jumlah nasabah sehingga membuat nasabah mengantri panjang, kurang cermatnya petugas dalam melayani nasabah dan berbagai alasan lainnya.

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang sako kenten Palembang atau disingkat Bank Sumsel Babel Cabang sako kenten Palembang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang tentu saja memiliki karyawan di

posisi *Customer Service* untuk memberikan pelayanan bagi nasabah. PT Bank Sumsel Babel Cabang Sako Kenten Palembang menarik calon nasabah dengan berbagai pendekatan seperti memberikan kualitas yang baik dari segi produk, serta membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah dengan cepat dan tanggap. Penerapan etika kerja yang tinggi di PT Bank Pembangunan Daerah Cabang Sako Kenten Palembang merupakan persyaratan keberhasilan pada bank tersebut (Rina, 2012: 3)

Berdasarkan hal diatas, penulis tertarik mengangkat masalah *Customer Service* dalam melayani dengan etika kerja. Hal ini mendorong penulis mengadakan penelitian tersebut dalam laporan akhir dengan judul **PENERAPAN ETIKA KERJA BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN BANGKA BELITUNG CABANG PEMBANTU SAKO KENTEN PALEMBANG**".

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas, dari hasil pengamatan penulis pada PT Bank Pembangunan daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang, maka penulis merumuskan permasalahan bagaimana penerapan etika kerja bagian *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Penulisan Laporan Akhir ini agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada maka penulis memberikan batasan terhadap ruang lingkup pembahasan. Adapun ruang lingkup yang akan dibahas oleh penulis yaitu mengenai penerapan etika kerja bagian *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan penulisan**

Adapun tujuan dari penulis dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai untuk mengetahui bagaimana penerapan etika kerja bagian *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang ?

### **1.4.2 Manfaat Penulisan**

Selain tujuan diatas adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah memberikan masukan yang positif bagi perusahaan dalam penerapan etika kerja bagian *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk mempermudah penulis dan agar tidak terjadi penyimpangan dalam membahas masalah yang ada, ruang lingkup penelitiannya adalah keadaan perusahaan penerapan etika bagian *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Merupakan data yang diperoleh dari objek peneitian perorangan seperti hasil dari pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti kepada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang sako kenten Palembang. Jadi dalam hal ini data yang didapat langsung dari tempat penelitian, yang mana sumber data yang diperlukan dalam penulisan Laporan Akhir ini.

## 2. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari perusahaan ataupun perorangan seperti:

1. Sejarah perusahaan
2. Visi dan Misi Perusahaan
3. Struktur Organisasi
4. Tugas-tugas tiap Organisasi

## 3. Populasi

Menurut Sugiyono (2007:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dimana populasi dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh nasabah yang membuka tabungan di PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang di tahun 2013.

Dari kesimpulan di atas maka diperoleh jumlah nasabah keseluruhan yang membuka Tabungan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang pada tahun 2013 sebanyak 380 nasabah.

## 4. Sampel

Untuk menggunakan banyaknya jumlah sampel yang diperlukan penulis menggunakan rumus Slovin ( Umar: 2000: 273).

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Taraf kesalahan (10%)

$$n = \frac{380}{1 + (380) \times (10)^2} = 79,16 = 79 \text{ Responden}$$

## 5. Teknik Sampling

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Secara bahasa, kata *purposive* berarti sengaja. Jadi, kalau sederhananya, *purposive sampling* berarti teknik pengambilan sampel secara sengaja. Maksudnya, peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil. Jadi, sampel diambil tidak secara acak (Sugiyono, 2007: 95).

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Pada penulisan Laporan Akhir ini penulis melakukan pengumpulan data dengan melakukan beberapa cara, yaitu:

#### 1. Riset Keperpustakaan (*Library Research*)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku dan informasi yang dibutuhkan dengan masalah yang akan dibahas. Berupa data-data yang berhubungan dengan laporan yang dibuat oleh penulis yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi yang akan diambil, dibaca, dan dipelajari serta dianalisis dari buku-buku yang berhubungan dengan judul dan permasalahan yang akan diambil penulis dalam membuat Laporan Akhir ini guna mendapatkan teori-teori yang dapat digunakan sebagai bahan penulis.

#### 2. Wawancara

Kegiatan wawancara merupakan pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan salah satu *Customer Service* di Bank Sumsel Babel, mengenai bagaimana pelaksanaan penerapan etika kerja yang telah

dijalankan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang.

### 3. Kuesioner

Kuesioner merupakan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan daftar pertanyaan yang harus dijawab dan ditunjukkan kepada nasabah digunakan untuk mendapatkan data dan informasi. Dalam hal ini nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang yang dipilih untuk menjadi sampel.

#### 1.6 Analisis Data

Menurut Umar (2000:124) analisis data terbagi menjadi dua metode, yaitu:

##### 1. Metode Kualitatif

Dalam metode analisa kualitatif deskriptif, yaitu metode penganalisaan terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan teori-teori etika kerja, yang dilakukan dari tinjauan penulis terhadap penerapan etika kerja bagian *Customer Service* yang memiliki kaitannya terhadap permasalahan.

##### 2. Analisa Kuantitatif

Data-data kuantitatif yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka sebagai menggunakan rumus untuk menghitung besar persentasi responden yang menjawab kuisisioner. Rumus yang digunakan untuk kuesioner menurut Sugiyono (2007: 162) ialah frekuensi relatif (angka persenan) angka yang disajikan bukanlah angka yang sebenarnya melainkan angka yang dituangkan dalam bentuk angka persentasi.

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan:

P = Angka Persentase

F = frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = jumlah frekuensi/banyaknya individu

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Agar penulisan menjadi lebih terarah dan sesuai dengan maksud penulis, maka penulis menyusun dalam 5 (lima) bab dengan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini penulis akan mengembangkan langkah-langkah awal yang akan dilakukan guna membahas masalah-masalah dalam bab-bab selanjutnya, pada bab ini berisikan:

- 1.1 Latar Belakang Permasalahan
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat
  - 1.4.1 Tujuan Penulisan
  - 1.4.2 Manfaat Penulisan
- 1.5 Metodologi Penelitian
  - 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian
  - 1.5.2 Jenis dan Sumber Data
  - 1.5.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.6 Analisis Data
- 1.7 Sistematika Penulisan

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, penulis memberikan penjabaran teori yang mendukung penulisnya laporan akhir ini, yaitu:

- 2.1 Pengertian Etika
  - 2.1.1 Etika
- 2.2 Macam-macam etika



- 2.3 Teori- Teori Etika
- 2.4 Prinsip-prinsip Etika
- 2.5 Etika Secara Umum
- 2.6 Customer Service
  - 2.6.1 Customer service
- 2.7 Peranan Customer Service
- 2.8 Syarat Seorang Customer Service
- 2.9 Fungsi Customer Service
- 2.10 Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik Terhadap Nasabah

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis akan memberikan penjabaran mengenai gambaran keadaan umum Bank Sumsel Babel cabang Sako Kenten Palembang.

- 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan
  - 3.1.1 Kepemilikan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang.  
Struktur Organisasi Perusahaan.
- 3.2 Visi dan Misi Perusahaan
  - 3.2.1. Visi Perusahaan
  - 3.2.2 Misi Perusahaan
- 3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas
  - 3.3.1 Struktur Organisasi
  - 3.3.2 Uraian Tugas
- 3.4 Produk-produk Bank Sumsel Babel
  - 3.4.1 Tabunganku
  - 3.4.2 Tabungan Tasbih
  - 3.4.3 Tabungan Pesirah
  - 3.4.4 Giro Demang

3.5 Profil Responden

3.6 Data Hasil Wawancara

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Penerapan Etika Kerja Karyawan pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang.

4.2 Usaha-usaha untuk memperbaiki penerapan Etika Kerja pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**