

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank Indonesia lahir setelah berlakunya Undang-Undang (UU) Pokok Bank Indonesia pada 1 Juli 1953. Sesuai dengan UU tersebut, BI sebagai bank sentral bertugas untuk mengawasi bank-bank. Namun demikian, aturan pelaksanaan ketentuan pengawasan tersebut baru ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 1/1955 yang menyatakan bahwa BI, atas nama Dewan Moneter, melakukan pengawasan bank terhadap semua bank yang beroperasi di Indonesia, guna kepentingan solvabilitas dan likuiditas badan-badan kredit tersebut dan pemberian kredit secara sehat yang berdasarkan asas-asas kebijakan bank yang tepat. Dari pengawasan dan pemeriksaan BI, terungkap berbagai praktik yang tidak wajar yang dilakukan, seperti penyeteroran modal fiktif atau bahkan praktik bank dalam bank. Untuk mengatasi kondisi perbankan itu, dikeluarkan Keputusan Dewan Moneter No. 25/1957 yang melarang bank-bank untuk melakukan kegiatan di luar kegiatan perbankan.

Perbankan Indonesia telah memiliki rangkaian sejarah yang cukup panjang. Sejak masa pemerintahan kolonial, telah banyak berdiri bank-bank asing baik dari negara Belanda maupun negara asing lainnya serta beberapa bank lokal. Bahkan pada masa pergerakan nasional juga muncul beberapa bank yang bernuansa semangat

nasional. Memasuki masa kemerdekaan, pemerintah Republik Indonesia mulai mendirikan bank-bank pemerintah seperti Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Industri Negara (BIN), dan Bank Tabungan Pos. Selain bank-bank pemerintah, pada masa itu juga telah beroperasi beberapa bank swasta nasional, bank-bank asing (termasuk DJB), lumbung desa, bank desa, dan yayasan kredit.

Seluruh bank tersebut, baik bank pemerintah maupun swasta, terus berkembang hingga masa-masa selanjutnya. Berdirinya Bank Indonesia pada 1 Juli 1953 telah membuka fase baru dalam tata perbankan Indonesia, khususnya dalam hal pengawasan bank. Sebelum berdirinya BI pada tahun 1953, belum ada lembaga yang melakukan fungsi pengawasan bank. Hingga kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1/1955, ditetapkan Bank Indonesia atas nama Dewan Moneter melaksanakan pengawasan terhadap semua bank umum dan bank tabungan yang beroperasi di Indonesia. Sistem perbankan pada hakekatnya merupakan bagian dari sistem keuangan yang mempunyai cakupan luas yaitu lembaga keuangan sebagai lembaga intermediasi, instrumen keuangan seperti saham, obligasi, surat berharga pasar uang, *treasury note*, dan pasar sebagai tempat perdagangan instrumen keuangan seperti bursa saham dan pasar uang antar bank. Lembaga keuangan memberikan jasa intermediasi berupa jembatan antara surplus unit dengan defisit unit dalam ekonomi, dan semua bank termasuk golongan ini. Lembaga keuangan terdiri atas bank, lembaga keuangan bukan bank, (di antaranya lembaga pembiayaan pembangunan,

lembaga perantara penerbitan dan perdagangan surat-surat berharga) dan lembaga keuangan jenis lain, seperti asuransi, dana pensiun, modal ventura, dan *leasing*.

Fungsi sebuah bank umum antara lain menyediakan fasilitas penyimpanan dana dalam bentuk giro, tabungan, maupun deposito dan dapat dimanfaatkan masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhannya. Di samping itu, bank mampu menciptakan uang giral dan uang kuasi melalui proses pelipat gandaan simpanan uang yang sebagian besar diterima dari masyarakat untuk disampaikan kembali pada masyarakat.

Selain itu bank bertugas menyiapkan mekanisme pembayaran atau transfer dana yang dapat meminimalkan biaya dan kendala serta menyediakan pinjaman yang manfaatnya besar bagi peningkatan produksi, perluasan penanaman modal, dan kenaikan standar hidup. Apabila ditinjau dari segi kepemilikan, bank terbagi dalam kategori: bank pemerintah yang kepemilikan seluruh modalnya dari pemerintah, dan menjadi kekayaan atau aset pemerintah yang terpisah; Bank Pemerintah Daerah, yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki Pemerintah Daerah (Pemda) dan menjadi kekayaan Pemda yang terpisah; bank swasta nasional dimiliki oleh warga negara Indonesia atau badan hukum dengan pimpinan dan anggota yang berkewarganegaraan Indonesia; bank asing sebagai cabang bank di luar negeri atau bank campuran (*joint venture*) antara pihak luar negeri dan pihak swasta Indonesia.

Bank Indonesia (BI) mengeluarkan daftar 10 bank terbesar di Indonesia berdasarkan jumlah asetnya di 2011. Aset 10 bank tersebut berjumlah Rp 2.312,336

triliun atau 63,3% dari total aset perbankan yang mencapai Rp 3.652,832 triliun.

Adapun daftar 10 bank terbesar di Indonesia adalah sebagai berikut :

1. PT Bank Mandiri Tbk dengan aset Rp 493,05 triliun (13,5% dari seluruh total aset perbankan)
2. PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) dengan aset Rp 456,382 triliun (12,49%)
3. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) dengan aset Rp 380.927 triliun (10,43%)
4. PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) dengan aset Rp 289,458 triliun (7,92%)
5. PT Bank CIMB Niaga Tbk dengan aset Rp 164,247 triliun (4,5%)
6. PT Bank Danamon Indonesia Tbk dengan aset Rp 127,128 triliun (3,48%)
7. PT Pan Indonesia Bank Tbk (Panin) dengan aset Rp 118,991 triliun (3,26%)
8. PT Bank Permata Tbk dengan aset Rp 101,54 triliun (2,78%)
9. PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) dengan aset Rp 91,335 triliun (2,5%)
10. PT Bank Tabungan Negara Tbk (BTN) dengan aset Rp 89,277 triliun (2,44%). (Sumber : finance.detik.com)



PT CIMB NIAGA Tbk menduduki posisinya sebagai bank terbesar kelima dari sisi aset, dengan total aset mencapai Rp172,68 triliun, naik 16% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya sebesar Rp149,05 triliun. CIMB Niaga juga berhasil mengumpulkan dana pihak ketiga (DPK) sebesar Rp133,23 triliun, atau naik 11% dari periode yang sama tahun lalu yang sebesar Rp120,55 triliun. Adapun CASA (*current account savings account*) meningkat menjadi Rp59,79 triliun. Rasio

keuangan profitabilitas CIMB Niaga juga mengalami peningkatan. Per 31 Maret 2012, *Return on Asset (ROA)* CIMB Niaga tercatat di level 3,00%, naik 35 basis poin (bps) dari periode yang sama tahun sebelumnya di level 2,65%.

Adapun *Return on Equity (ROE) Shareholder's Fund* juga mengalami kenaikan dari posisi 19,25% menjadi 19,95% per 31 Maret 2012. Selain itu, PT CIMB NIAGA Tbk juga mengalami perkembangan jaringan dimana gencarnya ekspansi CIMB Niaga terlihat dari pertumbuhan jumlah jaringan kantor, dari 796 jaringan kantor di kuartal I 2011, menjadi 911 jaringan kantor di kuartal I 2012. Dari pertambahan jaringan kantor tersebut, jumlah kantor cabang syariah juga mengalami peningkatan menjadi 25 kantor cabang syariah di kuartal I 2012.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, pertumbuhan jumlah jaringan kantor CIMB Niaga juga dibarengi dengan pertumbuhan jumlah ATM, yang naik dari 1.407 ATM menjadi 1.791 ATM per kuartal I 2012. Adapun jumlah *Self-Service Terminal (SST)* tercatat sebanyak 244 SST.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dari pelaksanaan kerja magang adalah agar para mahasiswa dapat memperoleh kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama ini dalam perkuliahan yang berupa ilmu teoritis. Dalam kesempatan kerja magang ini ilmu teoritis yang telah dipelajari akan digunakan untuk memecahkan berbagai kasus atau masalah yang dihadapi di dunia kerja. Mahasiswa diharapkan memperoleh pengalaman tentang kasus atau masalah yang akan dihadapi dalam dunia kerja yang

sesungguhnya, serta mahasiswa dapat memperoleh berbagai cara untuk menyelesaikannya.

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja magang ini adalah agar mahasiswa memiliki kemampuan secara profesional untuk :

1. Mengetahui bagaimana kinerja *customer service* dalam melayani nasabah di PT CIMB NIAGA Tbk.
2. Mengetahui bagaimana menghadapi komplain – komplain nasabah di PT CIMB NIAGA Tbk.
3. Mengetahui bagaimana melayani nasabah dengan baik dan memuaskan di PT CIMB NIAGA Tbk.
4. Mengetahui bagaimana budaya yang terjadi antar karyawan di PT CIMB NIAGA Tbk.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Kegiatan pelaksanaan kerja magang ini berlangsung sejak 16 Juli 2013 sampai 13 September 2013 dengan jam kerja kantor mulai pukul 08.00 sampai dengan 17.00 setiap hari kerja (Senin – Jumat) dengan total jam kerja 360 jam. Kegiatan magang ini dilakukan di Customer Service PT CIMB NIAGA Tbk yang beralamat di Griya Niaga 2, Jl. K.H. WAHID HASYIM Blok 4 No 3, BINTARO Sektor 7. Dalam kerja magang ini penulis ditempatkan di departement *Customer Service*. Adapaun prosedur kerja magang ini dimulai dengan prosedur sebagai berikut :

- a. Pengiriman Curriculum Vitae melalui email pada 17 Juni 2013
- b. Mendapat pengumuman bahwa penulis diterima dalam program kerja magang pada tanggal 11 Juli 2013 melalui email
- c. Pengisian formulir pengajuan kerja magang
- d. Pembuatan surat pengantar kerja magang
- e. Pemberian surat kerja magang pada perusahaan tempat praktik kerja magang
- f. Pelaksanaan kerja magang
- g. Pengisian dokumen yang berhubungan dengan kerja magang seperti kartu kerja magang, formulir kehadiran kerja magang, formulir realisasi kerja magang, formulir laporan kerja magang
- h. Penyusunan laporan kerja magang
- i. Sidang kerja magang

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan magang yang berjudul PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN PERBANKAN PT CIMB NIAGA Tbk CABANG BINTARO adalah sebagai berikut :

1.4.1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjabarkan hal – hal yang menjadi latar belakang pelaksanaan kerja magang, maksud dan tujuan laporan magang, waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang dan sistematika penulisan laporan kerja magang.

1.4.2. BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjabarkan mengenai sejarah perusahaan, profil perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta landasan teori – teori yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan.

1.4.3. BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Bab ini menjabarkan tentang kedudukan dan koordinasi penulis selama kerja magang, tugas – tugas yang dilakukan, uraian pelaksanaan kerja magang yang terdiri dari proses pelaksanaan, kendala yang ditemukan, dan solusi atas kendala yang ditemukan.

1.4.4. BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan tentang hubungan antara ilmu/teori yang didapatkan selama kegiatan perkuliahan dengan kenyataan dalam kerja magang. Selain itu bab ini juga berisi saran untuk perusahaan.

UMMN