

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan memiliki peranan yang penting bagi masyarakat. Oleh sebab itu maka setiap bank berusaha meningkatkan kinerja pada setiap karyawannya agar mampu memberikan pelayanan jasa yang optimal sesuai dengan keinginan atau kebutuhan nasabah sehingga memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada nasabah, yaitu sesuai apa yang diharapkan nasabah atas suatu produk. Selera atau harapan nasabah selalu berubah sehingga kualitas pelayanan juga harus disesuaikan. Dengan perubahan kualitas pelayanan tersebut, maka diperlukan perubahan atau peningkatan dalam ketrampilan tenaga kerja, perubahan proses layanan yang lebih baik serta perubahan lingkungan bank agar dapat memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan nasabahnya. Kualitas pelayanan juga merupakan fokus utama saat ini pada suatu bank

Kualitas pelayanan pada suatu nasabah merupakan faktor yang sangat penting, pentingnya kualitas pelayanan dapat di jelaskan dari dua sudut yaitu sudut Manajemen Operasional dan Manajemen Pemasarannya. Terlihat dari manajemen pemasaran, kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran yaitu pelayanan produk, harga, promosi dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa

pasar bank. Jika dilihat dari sudut manajemen operasionalnya, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing bank yang harus memberikan kepuasan terhadap nasabahnya dapat melebihi atau kualitas pelayanan dari pesaing sehingga dapat terpenuhi kepuasan nasabahnya.

Oleh karena itu “mendahulukan kepuasan pelanggan” adalah itikad yang mengagumkan, sebaik apa sebuah bank diajak berbisnisbiasanya tergantung pada orang-orang yang diperkerjakannya. Pengetahuan dan keahlian karyawan sangat penting bagi kemampuan perusahaan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya(Dennis Walker 2001: 33).Nasabah adalah semua orang yang menuntut bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu oleh karena itu akan memberikan pengaruh pada bank, sedangkan untuk kepuasan nasabah dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui produk dan jasa yang dirasakan nasabah saat ini. Dalam era kompetisi bisnis yang sangat ketat, kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting, nasabah diibaratkan raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada nasabahnya. Usaha untuk memuaskan kebutuhan nasabahnya harus dilakukan secara menguntungkan yaitu keadaan di kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan..

Pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat, pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank, ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan bank untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan nasabahnya. Dengan

demikian bank tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterimanya dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan nasabah dalam bidang jasa merupakan elemen yang sangat penting karena dapat menentukan dalam menumbuh kembangkan bank agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Apabila pelayanannya baik dan mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya maka akan mempertahankan nasabah yang ada (lama) untuk terus mengonsumsi atau membeli produk yang ditawarkan serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah baru. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan di mata nasabah terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan bank akan dianggap baik pula.

Hal tersebut terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya khususnya tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan terutama dengan posisi sebagai *Customer Service* adalah sumber daya manusia yang dimiliki bank sebagai ujung tombak suatu bank dan sangat berperan penting dalam melayani nasabahnya. Bank sebagai salah satu lembaga terpercaya masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Pelayanan yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi pula. Oleh karena itu, program penyempurnaan pelayanan pada

umumnya akan meningkatkan profitabilitas, perbaikan pelayanan, merupakan komitmen total dari petugas bank, karyawan harus selalu bekerja sama untuk memuaskan nasabahnya.

PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya merupakan salah satu bank milik pemerintah yang secara berkala melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan *Customer Service* dengan tujuan agar dapat meningkatkan berbagai kualitas layanan, sehingga mampu untuk bersaing secara sehat dengan bank lainnya guna memperoleh laba. PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya merupakan salah satu perusahaan jasa yang mengedepankan pelayanan kepada nasabah dalam setiap operasionalnya, seorang petugas *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabah, agar *customer service* dapat memberikan pelayanan yang prima, maka ia harus mengenal karakteristik nasabahnya dengan baik. Nasabah bermacam-macam tipe antara lain : ada yang penyabar serta ada pula yang mudah marah, masing-masing ini diharuskan didekati dengan metode yang berbeda.

Upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam meningkatkan pelayanannya ini bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah benar-benar sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya terhadap kepuasan nasabahnya.

Berpijak pada pola pikir diatas, maka tertarik untuk menuangkan sebuah makalah yang terdapat pada latar belakang masalah diatas, yang selanjutnya ini akan membahas tentang hubungan pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya dengan kepuasan para nasabahnya, dengan judul penelitian ***“Upaya Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya“***

1.2. Penjelasan Judul

Untuk lebih memperjelas tentang pemahaman judul Tugas Akhir ini dan mempermudah pembaca dalam memahami maksudnya maka penulis akan menguraikan judul sebagai berikut:

1. Upaya

Dalam kamus Bahasa Indonesia menyebutkan pengertian upaya adalah tindakan yang dilakukan seseorang, untuk mencapai apa yang diinginkan atau merupakan sebuah strategi.

Upaya adalah aspek yang dinamis dalam kedudukan (status) terhadap sesuatu. Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu upaya (Soeharto 2002; soekamto 1984:237).

Upaya dijelaskan sebagai usaha (syarat) suatu cara, juga dapat dimaksud sebagai suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis, terencana dan terarah untuk menjaga sesuatu hal agar tidak meluas atau timbul.

2. *Customer Service*

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah. Sehingga, intinya *Customer Service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan (Kasmir, 2008 : 180).

3. Dalam

Merupakan kata penghubung

4. Meningkatkan

Suatu kegiatan untuk menambah pelayanan bagi seorang *Customer Service*

5. Pelayanan

Pelayanan atau *service* adalah pelayanan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisiknya

6. Terhadap

Kata yang menandai tindakan dalam melaksanakan kegiatan

7. Nasabah

Orang yang menjadi pelanggan dan biasa berhubungan dengan Bank

8. PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya

PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesiayang secara berkala melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang terletak di JL Perak Barat No. 357-375 dan merupakan kantor cabang dari PT. Bank Rakyat Indonesia, tempat dimana penyusun melakukan penelitian dan pengamatan untuk Tugas Akhir.

1.3. **Rumusan Masalah**

Agar pembahasan laporan Tugas Akhir ini dapat terperinci dan terarah sesuai dengan latar belakang permasalahan di atas, rumusan masalah yang penulis kemukakan yaitu:

- a) Apa saja aktivitas *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya?
- b) Bagaimanakah upaya *Customer Service* untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya?

1.4. **Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas maka dapat diambil beberapa tujuan dari penulisan tugas akhir yaitu :

- a) Untuk menjelaskan aktifitas apa saja yang dilakukan oleh *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya?
- b) Untuk menjelaskan upaya apa saja yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya?

1.5. **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu antara lain :

Bagi mahasiswa/Penyusun:

1. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh tugas akhir program Diploma III Jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan
2. Mengetahui kinerja *Customer Service* disuatu bank apakah sudah memberikan kinerja yang maksimal terhadap pelayanan nasabahnya
3. Agar dapat mendalami ilmu perbankan dan dapat menjadi bekal untuk diterapkan didunia kerja

Bagi STIE Perbanas

1. Sebagai pemasukan bagi pihak lain yang membutuhkan informasi guna melihat dan mempelajari hal-hal lain yang berkaitan dengan masalah yang sama
2. Dapat digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan, serta dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan contoh bagi adik tingkatnya kelak

1.6. Metode Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir digunakan beberapa metode, sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat menggambarkan dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar penelitian sesuai fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi Langsung

Adalah teknik dengan pengamatan langsung ke lapangan guna mengetahui bagaimana antusiasme masyarakat terhadap PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya

b. Metode Interview

Adalah teknik pengumpulan data dengan tanya jawab dengan pimpinan, karyawan, dan beberapa nasabah berkaitan dengan upaya *Customer Service* untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya.

c. Metode Dokumentasi

Adalah metode pengumpulan data atau bahkan melengkapi data yang sudah ada dengan melihat catatan-catatan data serta melihat pada brosur-brosur yang ada.