

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ditengah semakin tingginya kebutuhan manusia terhadap kebutuhan sekunder, primer maupun tersier, tentunya kebutuhan akan tempat untuk mengelola keuangan juga sangatlah tinggi. Setiap orang menginginkan dananya tetap aman, berkembang dan dapat cepat digunakan untuk kebutuhan yang mendesak. Melihat tingginya kebutuhan tersebut, bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan terbaik maksudnya adalah bagaimana bank memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan standar pelayanan agar dapat meraih nasabah dan mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin. Tentunya setiap bank berkeinginan agar pengumpulan dana dari masyarakat akan bertambah sehingga dana yang disalurkan kepada masyarakat juga meningkat dan membuat profit yang diterima bank meningkat pula.

Bank yang merupakan 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. Pada saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi untuk mereka beroperasi, maupun tarif yang mereka bayarkan untuk simpanan deposit.

Keunggulan fasilitas yang ditawarkan bank saat ini sudah sangat beragam yang pada dasarnya untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Fasilitas bank yang telah ada saat ini disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi yang

berkembang dimasyarakat, seperti *mobile banking* dan *e-banking* yang dapat diakses nasabah dimanapun dan kapanpun. Namun dengan banyaknya fasilitas yang telah disediakan oleh bank, tidak sedikit pula nasabah yang lebih menyukai *personal touch service* atau pelayanan langsung yang diberikan oleh bank dibandingkan dengan mesin canggih sekalipun.

Kepuasan pelanggan bukanlah hal yang baru bagi bank, ini merupakan konsep bisnis penting yang juga menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih bank untuk mengelola keuangannya. Hal ini juga menyangkut pencitraan bank yang sangatlah penting karena ada kecenderungan apabila nasabah merasa puas maka nasabah tersebut akan mempromosikan bank baik kepada keluarga maupun teman. Tentunya akan menjadi keuntungan tersendiri bilamana bank mendapat promosi gratis dari nasabah yang merasa terpuaskan, dengan begitu bank dapat menentukan standar pelayanan yang juga harus didukung dengan sarana dan prasarana sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu bank memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada nasabah, yang pertama yaitu faktor sumber daya manusia seperti *Customer Service* dan *Teller* yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugasnya. Yang kedua yaitu faktor kelengkapan peralatan seperti panel kurs valas, mesin ATM dan slip transaksi. Faktor ketiga yaitu faktor kenyamanan ruangan seperti kebersihan ruangan, pendingin ruangan, TV, bacaan dan yang lainnya.

Saat ini, sudah hampir semua bank memberikan *service excellence* bagi nasabahnya. *Service excellence* di bank sangatlah penting karena sebagai faktor

untuk mendapatkan banyak nasabah dan untuk keuntungan bank itu sendiri. Apabila bank tidak memberikan *service excellence* kepada nasabahnya, maka nasabah akan merasa tidak terpuaskan dengan kinerja bank, dampak buruknya bagi bank adalah nasabah akan meninggalkan bank tersebut dan mencari bank lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Frontliner dalam hal ini *customer service* yang bertugas menjembatani antara bank dengan masyarakat atau nasabah sangatlah diharuskan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah guna mencapai tujuan bank mendapatkan nasabah yang loyal. Memberikan *service excellence* oleh *customer service* haruslah dari dalam hati bukanlah terpaksa atau takut pada atasan. *Customer service* harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah seperti dengan memberikan informasi mengenai produk dan jasa bank kepada nasabah, memecahkan masalah yang dihadapi nasabah dengan baik, dan cekat dalam pelaksanaan transaksi seperti pembukaan rekening baru.

Service excellence di sebuah bank oleh *customer service* setiap saat harus ditingkatkan dan dikembangkan, bukan hanya *customer service* atau *teller* sebagai *frontliner*, tetapi juga para karyawan lainnya. Begitu pentingnya *service excellence* bagi bank agar semakin banyak mendapat nasabah dan juga meningkatkan profit yang diterima bank dengan terjualnya produk dan jasa yang telah disediakan oleh bank tersebut.

Ada beberapa hal yang dapat dilakukan bank untuk menanamkan *service excellence* pada karyawan salah satunya dengan pelatihan atau *training*. Tetapi, *service excellence* tidak hanya melalui pelatihan melainkan penerapan secara

nyata adalah kunci utama keberhasilan bank memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Tidak perlu menunggu adanya kritikan dari nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank, namun pelayanan yang buruk haruslah dicegah dengan melakukan pengawasan secara terus menerus terhadap para karyawan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan bank BUMN yang menerapkan nilai-nilai perusahaan yang menjadi landasan bagi setiap karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam berpikir, bertindak, dan berperilaku sehingga menjadi budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter. Nilai-nilai tersebut adalah integritas, profesionalisme, kepuasan nasabah, keteladanan dan penghargaan kepada SDM. Kantor Kas Kodam PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Surabaya sebagai unit kantor bank terkecil dengan resiko pelaksanaan SOP tidak terlaksana dengan baik.

Mengingat pentingnya pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah dan juga sekaligus untuk memperoleh kepuasan, maka timbul keinginan untuk menggunakan judul “PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMERSERVICE* PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR KAS KODAM SURABAYA”

1.2 Penjelasan Judul

Untuk mengantisipasi terjadinya perbedaan penafsiran, serta untuk memberikan kemudahan dalam memahami suatu judul dari Tugas Akhir ini, maka akan diberikan definisi secara spesifik mengenai judul yang diangkat, yaitu sebagai berikut :

PELAKSANAAN

Proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan dsb). Menurut (Van Meter dan Van Horn dalam Wahab, 2006:65) pelaksanaan merupakan tindakan yang dilakukan baik oleh individu atau pejabat atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan oada tercapainya tujun-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

SERVICE EXCELLENCE

Kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan.

CUSTOMER SERVICE

Suatu bagian dari unit organisasi atau bank, yang ada pada bagian *front office*, yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan dan produk-produk bank. (Kasmir,2006:180)

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR KAS KODAM SURABAYA

Salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang perbankan yang dijadikan sebagai objek pengamatan oleh mahasiswa dalam memperoleh informasi, data dan keterangan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir.

1.3 Rumusan Masalah

Dari penjelasan pada latar belakang diatas, maka dapat diambil simpulan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apa saja tugas dan tanggung jawab *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya?
2. Apa saja standar pemberian *service excellence* yang harus diberikan *customer service* untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta pelaksanaannya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya?
3. Apa pengaruh pelaksanaan *service excellence* terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya?
4. Apa saja kendala yang dihadapi *customer service* dalam pelaksanaan *service excellence* serta bagaimana cara mengatasinya?

1.4 Tujuan Masalah

Tujuan dari pengamatan untuk tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk dapat mengetahui tugas dari pada *customer service* serta tanggung jawab sebagai *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.
2. Mengatahui standart pemberian *service excellence* yang harus diberikan *customer service* dalam melayani nasabah serta pelaksanaannya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.
3. Untuk dapat mengetahui pengaruh dari dilaksanakannya *service excellence* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.

4. Mengetahui kendala apa saja yang dihadapi *customer service* dalam memberikan *service excellence* kepada nasabah serta cara mengatasi kendala tersebut.

1.5 **Manfaat Penelitian**

Dari rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka diharapkan tugas akhir ini memberikan manfaat bagi :

1. Penulis, dapat memberika tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan sehingga dapat mengetahui mengenai *service excellence* yang di berikan *customer service* pada bank kepada nasabah dan penelitian ini bermanfaat sebagai syarat kelulusan program studi yang ditempuh penulis yaitu Diploma 3 Manajemen Keuangan Dan Perbankan di STIE PERBANAS Surabaya.
2. STIE Perbanas, dapat berguna untuk memberikan informasi dan wawasan tambahan mengenai hal yang berkaitan dengan *customer service* dan *service excellence* serta dapat digunakan untuk melengkapi daftar perbendaharaan buku-buku bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.
3. Pembaca, sebagai referensi untuk dapat mengetahui gambaran mengenai tugas dan tanggung jawab *customer service*, mengetahui standart pelaksanaan *service excellence* yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah, mengetahui sejauh mana penerapan *service excellence* serta mengetahui kendala yang dihadapi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya dalam menerapkan *service excellence*.

4. Perusahaan, sebagai tambahan informasi dan juga sebagai masukan serta bahan pertimbangan bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.

1.6 Metode Penelitian

Untuk melengkapi dan mendapatkan data yang akan disajikan dalam penulisan Tugas Akhir ini, maka metode penelitian yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode analisa deskriptif, yaitu metode yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung kelapangan dan mengumpulkan data-data yang diperlukan kemudian diolah, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Metode yang digunakan antara lain :

- a. Observasi, dengan cara mengumpulkan data langsung dari lapangan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dan yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Wawancara, proses interaksi atau komunikasi secara langsung antara pewawancara dengan narasumber untuk mendapatkan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui observasi atau kuesioner.
- c. Studi pustaka, pencarian sumber-sumber atau opini pakar tentang suatu hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian dengan pengkajian beberapa sumber putaka yang terkait dengan variabel-variabel utama atau topik sebuah penelitian.

1.7 Sistematika Penyusunan Laporan Tugas Akhir

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini akan dibagi beberapa bab yang terdiri dari sub-sub yang disusun secara sistematis. Adapun lima bab tersebut

antara satu dengan yang lainnya saling berhubungan. Berikut sistematika dan uraiannya :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah terkait dengan Pelayanan prima yang dilaksanakan oleh *customer service*, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian yang digunakan dalam tugas akhir dan sistematika penyusunan tugas akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan lebih mendalam topik penulisan mengenai definisi bank, fungsi dan kegiatan bank, jenis bank, sumber dana bank, sifat industri perbankan, *service excellence*, konsep *service excellence* , *tujuan service excellence* , *customer service*, peranan dan fungsi *customer service*, tugas *customer service*, sikap *customer service* dalam melayani nasabah.

BAB III : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Pada bab ini di uraikan tentang sejarah berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, struktur organisasi, visi misi bank, *Job Description*serta produk – produk dan jasa – jasa yang di tawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Kodam Surabaya, struktur organisasi, *job description*, dan produk yang ditawarkan

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai tugas dan tanggung jawab *customer service*, *standart operational procedure* yang berlaku serta pelaksanaannya,

pelangruh pelaksanaan pelayanan prima, serta hambatan yang dihasapi *customer service* dalam pelaksanaan pelayanan prima beserta solusinya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang dapat disimpulkan oleh penulis mengenai pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya. Serta beberapa saran yang membangun, baik pihak bank maupun bagi berbagai pihak yang berkepentingan dalam pembahasan masalah ini.