

PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE*
DI PT BANK YUDHA BHAKTI, TBK
CABANG DARMO

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

RAHMAH SARI

2013110989

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016

PENGESAHAN RANGKUMAN

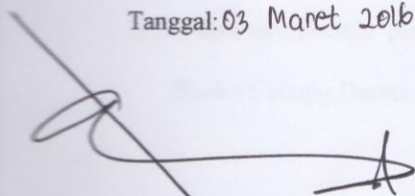
TUGAS AKHIR

Nama : Rahmah Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 22 Februari 1995
NIM : 2013110989
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan Service Excellence di PT Bank Yudha
Bhakti, Tbk Cabang Darmo

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

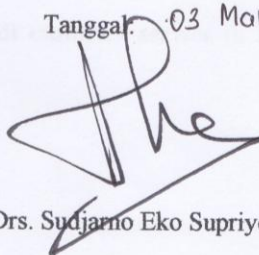
Tanggal: 03 Maret 2016



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal: 03 Maret 2016



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M.

1. Latar Belakang

Seiring dengan adanya globalisasi serta berkembangnya perekonomian Indonesia saat ini persaingan antar perusahaanpun terjadi, persaingan antar perusahaan ini terjadi karena masyarakat semakin kritis dalam pemenuhan kebutuhannya.

Dalam industri perbankan persaingan ini dapat memicu perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk, harga, dan layanan. Untuk meningkatkan jumlah pelanggan sangat dipengaruhi oleh pemberian pelayanan yang optimal karena hal tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Perusahaan jasa atau perbankan tentunya sangat mengutamakan pelayanan prima kepada pelanggan. Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan baik faktor utama maupun faktor pendukung.

2. Tujuan dan Manfaat Pengamatan

2.1. Tujuan Pengamatan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persyaratan menjadi *customer service* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.

2. Untuk mengetahui tugas, fungsi dan peran *customer service* dalam meningkatkan *service excellence* terhadap nasabah di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.
3. Untuk mengetahui konsep *service excellence* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.
4. Untuk mengetahui pelaksanaan *service excellence* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.
5. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Bank Yudha Bhakti untuk meningkatkan *service excellence*.
6. Untuk mengetahui permasalahan dalam memberikan *service excellence* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo serta cara menghadapinya.

2.2. Manfaat Pengamatan

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penyusun
Menambah wawasan dan informasi mengenai pelaksanaan *service excellence* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.
2. Bagi Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bank dalam upaya meningkatkan *service excellence* guna memberikan kepuasan terhadap nasabah.

3. Bagi Pembaca

Sebagai bahan bacaan yang dapat memberikan informasi serta menambah pengetahuan tentang pelaksanaan *Service Excellence* yang ada pada Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya untuk penelitian lebih lanjut khususnya yang berhubungan dengan *Service Excellence* pada Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo. Sekaligus dapat menjadi contoh atau pertimbangan serta panduan bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

3. Metode Pengamatan

Dalam memperoleh data-data yang akan digunakan penyusun melakukan pengumpulan data, sebagai berikut :

a. Metode Wawancara-Kualitatif

Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung kepada semua pihak yang terkait dengan obyek yang akan ditulis untuk mendapatkan semua informasi perusahaan.

b. Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo yang berhubungan dengan *Service Excellence*.

4. Subyek Pengamatan

Bank Yudha Bhakti mulai memasuki industri perbankan Indonesia sejak tanggal 9 Januari 1990 berdasarkan Akta nomor 68 tanggal 19 September 1989, kemudian diubah dengan Akta nomor 13 tanggal 2 November 1989 yang keduanya dibuat dihadapan Amrul Partomuan Pohan, S.H., LLM, notaris di Jakarta dari Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan nomor C2-10215.TH.01.01.Th.89 tanggal 7 November 1989, serta telah diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia nomor 99 tanggal 12 Desember 1989 Tambahan nomor 3470/1989. Ijin usaha diberikan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan Surat Keputusan nomor 1344/KMK.013/1989 tanggal 9 Desember 1989 dan ijin operasi sebagai Bank Umum diberikan oleh gubernur Bank Indonesia dengan surat persetujuan No.22/1017/UUPS.PS60 tanggal 20 Desember 1989.

Untuk menyesuaikan dengan UU nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, maka tanggal 3 November 2008 anggaran dasar Bank dirubah seluruhnya dengan Akta No. 02 tanggal 3 November 2008 yang dibuat dihadapan Ny. Pudji Redjeki Irawati, SH, Notaris di Jakarta Pusat, dan telah mendapat

pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI nomor AHU-06842.AH.01.02 Tahun 2009, tanggal 11 Maret 2009. Awalnya saham Bank Yudha Bhakti hanya dimiliki oleh Induk/Pusat Koperasi TNI dan POLRI.

5. Ringkasan Pembahasan

Dalam Tugas Akhir ini penulis membahas tentang persyaratan menjadi *customer servie* dengan mengetahui tugas, fungsi dan perannya. Selanjutnya membahas konsep *service excellene* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo serta pelaksanaan dan upaya dalam meningkatkan *service excellene*. Kemudian yang terakhir yaitu membahas tentang permasalahan *customer service* dalam memberikan pelayanan serta solusi untuk menghadapinya.

6. Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab 4 sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dilakukan di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persyaratan menjadi *customer service* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo yaitu pendidikan minimal D3, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, berpenampilan menarik, sehat jasmani dan rohani.

2. *Customer service* di Bank Yudha Bhakti memiliki tugas harian, mingguan, bulanan dan insidental yang memiliki fungsi sebagai penerima tamu, *help desk* bagi nasabah, *sales* perusahaan dan penghubung antara perusahaan dengan nasabah. Selanjutnya peran *customer service* yakni untuk mampu mempertahankan nasabah agar tetap loyal kepada perusahaan serta mampu memikat nasabah baru.
3. Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo memiliki konsep *service excellence* yaitu tata cara dalam melayani tamu, etika dalam berpenampilan, dalam berbicara dan bertelepon.
4. Dengan memiliki konsep yang baik Bank Yudha Bhakti mampu menerapkan *service excellence* yang baik kepada nasabahnya.
5. Bank Yudha Bhakti memiliki upaya dalam meningkatkan pelayanan ke nasabah yaitu dengan mengadakan pelatihan di Kantor Pusat tiga kali dalam setahun.
6. Hambatan yang dihadapi *customer service* di Bank Yudha Bhakti dalam memberikan *service excellence* yaitu dalam melayani nasabah pensiunan karena kurang mampu mengungkapkan kebutuhannya sehingga membutuhkan kesabaran yang ekstra dalam melayani. Hambatan selanjutnya yaitu dalam menghadapi nasabah prima, solusi untuk menghadapi permasalahan ini yaitu dengan terus membina hubungan yang baik dengan nasabah dan memberikan perhatian lebih sehingga

nasabah akan merasa puas karena merasa bahwa kepentingannya dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

6.2. Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, adapun saran bagi Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo, yaitu:

1. Agar selalu menerapkan konsep *service excellence* karena pada dasarnya Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo memiliki *customer service* yang berkompeten dalam tugasnya.
2. Untuk memiliki nasabah yang banyak permintaan atau yang menginginkan pelayanan yang cepat, sebaiknya Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo menambah jumlah *customer service* karena melihat kondisi Bank Yudha Bhakti yang hanya memiliki satu *customer service* ini kurang mampu memberikan pelayanan yang cepat. Apabila Bank Yudha Bhakti menambah jumlah *customer service*, maka pelayanan dapat diberikan dengan cepat dan nasabah tidak perlu mengantri terlalu lama, sehingga pelayanan mampu diberikan dengan sangat baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Adawiyah, A. J. (2015). *Implementasi service excellence oleh customer service pada BMT Bismillah Sukorejo* (Doctoral dissertation, UIN Walisongo). Sumber dari <https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&q=Adawiyah%2C+A.+J.+%282015%29.+Implementasi+service+excellence+oleh+customer+service+pada+BMT+Bismillah+Sukorejo+%28Doctoral+dissertation%2C+UIN+Walisongo%29.&btnG=> diakses tanggal 26 Oktober 2015
- Avida. *Customer Service* in Yudha Bhakti Bank. Surabaya. 11 Desember 2015
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta : Rajawali Pers
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Makruflis, M. M. (2015). *Penerapan Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Pada Pt. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). Sumber dari https://scholar.google.co.id/scholar?q=Makruflis%2C+M.+M.+%282015%29.+Penerapan+Konsep+Service+Excellence+Perbankan+Syariah+Pada+Pt.+Bank+Riau+Kepri+Syariah+Cabang+Pekanbaru+Riau+%28Doctoral+dissertation%2C+Universitas+Islam+Negeri+Sultan+Syarif+Kasim+Riau%29.&btnG=&hl=en&as_sdt=0%2C5 diakses tanggal 26 Oktober 2015
- Pengertian bank diambil dari <http://www.gurupendidikan.com/pengertian-bank-menurut-para-ahli-2/> diakses tanggal 26 Oktober 2015
- Pengertian *service excellence* diambil dari <http://akmalyuhniani.blogspot.co.id/2014/03/pelayanan-prima.html> diakses hari jumat tanggal 25 September 2015
- Pengertian pelayanan prima diambil dari <http://www.ciputra-uceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima> diakses tanggal 1 November 2015
- Pengertian pelayanan diambil dari www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.htm diakses tanggal 26 Oktober 2015
- Prasetyawati, Audina. 2014. *Pelaksanaan Pelayanan Prima bagi Customer Service di Bank Tabungan Negara (Persero) Surabaya*. Surabaya
- Rahardjo Adisasmita, 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yang Menerbitkan Graha Ilmu : Yogyakarta. Sumber <http://www.pengertianpakar.com/2014/12/pengertian-pengelolaan-perencanaan-dan.html> diakses tanggal 1 November 2015

Setiyono, W., & Yunanto, M. (2012). *Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kc Bank Dki Syariah Wahid Hasyim)* sumber dari https://scholar.google.co.id/scholar?q=Setiyono%2C+W.%2C+%26+Yunanto%2C+M.+%282012%29.+Hubungan+Implementasi+Pelayanan+Prima+%28Service+Excellence%29+Terhadap+Kepuasan+Nasabah+%28Studi+Kasus+Kc+Bank+Dki+Syariah+Wahid+Hasyim%29.&btnG=&hl=en&as_sdt=0%2C5 diakses tanggal 26 Oktober 2015

Soejitno, Abdul. 2004. *Etika Perbankan*. Batavia Press

www.bankyudhabhakti.co.id akses pada tanggal 11 Desember 2015