

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank adalah 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. Di era globalisasi membuat dunia menjadi begitu terbuka, termasuk dalam dunia bisnis dan perbankan. Masyarakat sangat membutuhkan kehadiran bank sebagai sarana penyimpanan maupun membantu dalam usaha masyarakat baik usaha kecil menengah ke atas.

Perkembangan di dunia perbankan sekarang ini berkembang demikian pesatnya, begitu juga dengan kebutuhan manusia yang semakin meningkat dan beraneka ragam sehingga mendorong kebutuhan manusia. Para praktisi perbankan sadar akan pentingnya peranan *Customer Service* bagi industri perbankan. Nama besar, gedung bertingkat dan teknologi yang semakin canggih tidak akan berarti apabila sebuah bank tidak memiliki *Customer Service* yang baik dalam memberikan pelayanan meliputi penampilan maupun berperilaku dengan baik.

Banyak bank yang saat ini berdiri tegak dan bersaing untuk mendapatkan sebuah *customer* atau pelanggan. Bagaimana cara untuk menarik nasabah yang baru agar menjadi nasabah tetap maupun mempertahankan setiap nasabah menjadi tantangan khusus bagi setiap bank. Setiap bank selalu memberikan produk-produk yang baik, dan memberikan bonus yang menarik para pelanggannya. Persaingan

antar bank saat ini sangatlah ketat, karena setiap bank selalu meningkatkan dan menunjukkan kelebihannya tidak hanya dari produknya saja, bank juga memberikan pelayanan yang baik, agar para nasabah atau *customer* tetap menyimpan sejumlah dana pada bank tersebut. Bagaimana cara bank untuk membuat para nasabah menjadi percaya dan loyal pada bank tersebut. Selain produk yang dihasilkan, pelayanan prima juga penting bagi bank untuk merangkul atau menggaet para nasabah, agar tetap percaya pada bank tersebut.

Oleh karena itu hal yang penting sebagai *Customer Service* yang melakukan *Service Excellent* adalah bagaimana mengerti keinginan pelanggan (nasabah) dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata konsumen. Nilai tambah itu antara lain, memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah, pelayanan yang cepat dan tepat.

Penulis memilih judul Tugas Akhir ini, karena semua bank dijamin sekarang sangatlah mementingkan pelayanan. Pelayanan di setiap bank saat ini sangat ditunjukkan oleh setiap bank. Karena dengan adanya pelayanan prima atau *Service Excellent* nasabah akan merasa nyaman untuk dilayani. Selain itu dengan adanya pelayanan prima, maka bank akan dinilai baik oleh para nasabahnya. Supaya bank dapat bernilai baik, maka bank harus memiliki pegawai yang mampu melayani nasabah dengan baik. *Service Excellent* biasanya sangat dibutuhkan oleh seorang *Customer Service*, agar nasabah dapat tertarik pada kedatangan pertama. Jika nasabah menilai dalam pelayanan tersebut baik, maka nasabah akan dapat berpikir bahwa bank tersebut juga memiliki sistem keuangan dan kinerja yang baik dalam mengelola

dana. Nasabah atau pelanggan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang baik. Jika nasabah tersebut bisa merasa nyaman, maka bank tersebut akan mendapatkan keuntungan yang cukup banyak dari nasabah tersebut.

Bank yang baik dapat dilihat dari *Customer Service* dalam melayani nasabah. *Customer Service* adalah seseorang yang bekerja di bank, dan melayani para nasabah, serta mengetahui segala bentuk atau macam-macam produk dari bank tersebut. *Service* adalah suatu pelayanan yang baik untuk menarik minat pelanggan. *Customer* adalah pelanggan yang mencari produk atau barang pada tempat yang mempunyai pelayanan yang baik. Sedangkan *Service Excellent* adalah pelayanan yang baik atau pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam melayani seorang nasabah atau pelanggan. Pelayanan yang prima sangat dibutuhkan pada setiap pegawai. Sehingga kemajuan bank sangat ditentukan dengan pelayanan yang baik dari seorang pegawai atau *Customer Service* tersebut.

Jadi dengan adanya pelayanan prima pada sebuah bank, maka akan menjamin kemajuan dan kelancaran dari bank tersebut. Pelayanan prima atau *Service Excellent* pada bank sangat dibutuhkan sekali. Karena terciptanya suatu bank yang baik dapat dilihat dari suatu pelayanan yang prima dan memuaskan. Tersenyum adalah salah satu yang harus dilakukan oleh seorang *Customer Service* untuk memberikan suatu pelayanan yang prima. Tersenyum jika ada nasabah yang datang. Tersenyum sangat diperlukan dalam suatu pekerjaan, karena dapat membuat atau menjalin keakraban terhadap semua orang. Oleh karena itu seorang *Customer Service* harus memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.

Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat memberi pelayanan yang baik, cepat dan akurat serta tidak meninggalkan sikap keramahan sebagai cerminan suatu bank. Oleh karena itu, dengan adanya *Customer Service* ini nasabah tidak perlu bingung dengan masalah administrasi dan segala prosedur yang berhubungan dengan bank. Nasabah cukup menghubungi *Customer Service* dan menanyakan tentang informasi yang dibutuhkan, dan akhirnya akan dapat meningkatkan jumlah nasabah dan juga mencapai tujuan bank untuk mendapatkan nasabah loyal dapat terwujud.

Bank BRI hadir sebagai bank yang memberikan solusi termudah bagi masyarakat yang ingin menabung maupun melakukan pinjaman dengan memberikan pelayanan yang bermutu. Bank BRI yang melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan prima. Bank BRI memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional sehingga Bank BRI merupakan alternatif yang memadai untuk para nasabah. Sesuai dengan motto melayani dengan setulus hati, maka Bank BRI pun hadir untuk memberikan pelayanan yang tulus bagi setiap nasabah.

Dengan visi menjadikan bank komersil yang mengutamakan kepuasan bagi nasabah menjadikan Bank BRI sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia. Namun untuk mempertahankan citra itu tidaklah hal yang mudah, setiap promo ataupun program baru diadakan demi meningkatkan pelayanan yang tulus bagi setiap nasabah.

Mengingat pentingnya peran *Customer Service* bagi bank dalam usahanya memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya”.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk menghindari terjadinya salah pengertian terhadap judul yang dimaksud, maka berikut akan dijelaskan penjelasan dari judul :

Pelaksanaan

Menurut (Van Meter dan Van Horn dalam Wahab, 2006:65) pelaksanaan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu / pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Service

Menurut (Tjiptono, 2007) *Service* biasa disebut dengan pelayanan. Pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Excellent

Perilaku baik yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melayani nasabahnya.

Oleh

Perbuatan yang dilakukan dari seseorang pegawai pada bank.

Customer Service

Seorang pegawai bank yang ditugaskan untuk melayani setiap keluhan dari nasabah.

Pada

Kata penghubung untuk memperjelas suatu kalimat dimana kalimat tersebut dapat menunjukkan suatu tempat ataupun suatu alat pada perusahaan.

Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya

Adalah lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang perbankan yang menjadi pengamatan untuk laporan tugas akhir.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan alasan-alasan tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa saja tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya?

2. Bagaimana pentingnya peranan dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya?
3. Bagaimana upaya Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya meningkatkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap nasabah?
4. Bagaimana pengaruh pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya?
5. Apa hambatan dan alternatif dalam pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya.
2. Untuk mengetahui secara jelas tentang pentingnya peran dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Surabaya.

3. Untuk mengetahui upaya Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya meningkatkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap nasabah.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya.
5. Untuk mengetahui hambatan dan alternatif dalam pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diperoleh dari diadakannya pengamatan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* yang sesungguhnya pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya.

2. Bagi Pembaca

Memberikan informasi tentang pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya.

3. Bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya

Dapat dijadikan sebagai motivasi dalam meningkatkan layanan nasabah oleh *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Sebagai referensi dan sarana untuk menambah pengetahuan serta informasi tentang pelaksanaan *Service Excellent* dan juga menambah koleksi bacaan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

1.6 Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam memperoleh data-data yang diperlukan guna menyusun tugas akhir ini adalah :

1. Metode Wawancara

Penulis mengumpulkan data dengan cara mengajukan atau mengadakan tanya jawab dengan karyawan bank bersangkutan yang terkait dengan penyusunan laporan Tugas Akhir.

2. Metode Pemanfaatan Data Sekunder

Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data yang diambil dari buku-buku, literature maupun catatan laporan yang ada di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan membatasi focus penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penyusunan laporan penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab dimana antar bagian yang satu dengan yang lainnya saling berhubungan dan sistematis. Adapun sistematika dan uraian penyusunan laporan penelitian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang definisi, peranan, dan fungsi *Customer Service* Bank, sikap *Customer Service* dalam melayani nasabah, dasar-dasar pelayanan nasabah, etika *Customer Service*.

BAB III : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang sejarah umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, *job description*, dan profil usaha.

BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya, pentingnya peranan dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya, upaya Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya meningkatkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima terhadap nasabah, pengaruh pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya, hambatan dan alternatif dalam pelaksanaan *Service Excellent* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang kesimpulan dan saran.