

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan yang pesat didalam dunia kerja, diperlukan sumber daya manusia yang handal, berkompeten dan memiliki keterampilan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan dalam pasar dunia kerja. Pelayanan yang baik terhadap nasabah dalam dunia perbankan, sangat vital dikarenakan menyangkut *image* itu sendiri ,juga reputasi dari bank tersebut di mata nasabah maupun calon nasabah.

Seperti yang dikatakan oleh kasmir, pelayananan dapat diartikan sebagai tindakan dan perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan atau nasabah. Dalam hal pelayanan terhadap nasabah, bukan hanya bagian *customer service* saja yang melakukan pelayanan terhadap nasabah, bagian *Loan service* juga diharuskan memberi pelayanan terhadap nasabah untuk bagian *Loan service* atau pelayanan kredit, memberikan pelayanan prima terhadap nasabah diharuskan memiliki dasar-dasar pelayanan atau penanganan yang baik, seperti etiket dalam melayani nasabah, pengenalan terhadap produk-produk yang akan ditawarkan di bidang perkreditan, dan pinjaman dasar-dasar melayani nasabah yang mengajukan kredit.

Petugas dibagian *Loan service* dibekali dengan pengetahuan-pengetahuan atau pedoman dan mampu mengenalkan produk-produk pinjaman yang akan

ditekankan dalam melayani nasabah yang akan mengajukan kredit kepada bagian *loan service*, sehingga kenyamanan pelanggan atau nasabah yang akan mengajukan kredit.

Kenyamanan nasabah adalah point utama dalam industry perbankan ,sehingga perlu dan sangat ditekankan karena mempengaruhi kelangsungan bank itu sendiri. Pelayanan yang cepat kooperatif dan melayani dengan baik dan sepenuh hati adalah ujung tombak bagian *loan service* dalam menawarkan produknya kepada nasabah. Seperti kredit KPR, kredit produktif (modal kerja) atau kredit konsumsi sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah.

Berikut ini merupakan beberapa Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pelayanan yang diberikan :

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi titik kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang kita berikan kepada nasabah itu sendiri .

Banyak faktor kesalahan yang dilakukan terutama pada bagian *Loan service* sehingga banyak nasabah baru yang ingin mengajukan kredit memilih berpaling dari bank yang kita tangani ke bank lain, sebagai berikut:

1. Menjelaskan berbelit tentang produk yang ditawarkan

Dalam hal ini ,mejelaskan produk-produk kredit yang akan ditawarkan, prosedur dan penjelasan yang berbelit kepada nasabah merupakan faktor yang bisa menyebabkan nasabah berpaling ke bank lain.

2. Realisasi kredit yang lama

Realisasi yang lama dalam pengajuan kredit , juga menyebabkan nasabah yang mengajukan kredit merasa bosan dan mencabut berkas pengajuan kredit dan memilih bank lain yang proses realisasinya cepat

1.2 Penjelasan Judul :

Berikut ini merupakan penjelasan judul Agar tidak terjadi kesalahan penafsiran dalam judul Tugas Akhir ini :

Pelayanan : Menurut freed luthans (1995:16) pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditunjukkan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

service excellent : *service excellent* atau pelayanan prima adalah peayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada nasabah atau customer

Loan service : *Loan service* adalah pelayanan pinjaman, *loan service officer* adalah petugas atau pegawai yang bertugas

melayani dan menangani pengajuan pinjaman atau kredit nasabah dalam industri perbankan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka dapat ditetapkan rumusan masalah dalam penilitan ini sebagai berikut :

1. Bagaimana bagian *loan service* memberikan *service excellent* dalam menangani nasabah?
2. Bagaimana penerapan *service excellent* dalam standard pelayanan terhadap nasabah?
3. Bagaimana mekanisme dalam menerapkan *service excellent loan service*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *service* terhadap nasabah di bagian *loan service* bank BTN.
2. Untuk mengetahui *service excellent* yang dilakukan dan diterapkan bagian *loan service* sudah sesuai dengan standard yang berlaku.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, menambah wawasan tentang pelayanan bagian *loan service* kepada nasabah serta sebagai bahan untuk pengerjaan tugas akhir.
2. Bagi perusahaan, diharapkan ini penelitian ini mampu memberi masukan untuk bagian *loan service* dalam hal pelayanan terhadap nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian di waktu yang akan datang.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1.6.1 Sumber Data

Adapun sumber data yang diiperoleh, antara lain :

1. Data primer

Selama penelitian pada PT Bank Tabungan Negara KCP Unair Surabaya data primer yang diperoleh penulis berupa hasil wawancara kepada bagian *Loan Service* dalam menangani nasabah.

2. Data sekunder

Selama penelitian data sekunder yang penulis peroleh seperti : Buku-buku referensi mengenai Pelayanan nasabah, buku-buku yang berkaitan dengan standard operasional pelayanan nasabah oleh bank BTN, Koran internet, dan

dokumen-dokumen lainnya seperti yang pendukung Laporan Tugas akhir yang masih berhubungan dengan judul yang diambil oleh penulis.

1.6.2 Teknik pengumpulan Data

Usaha penulis untuk memperoleh data serta informasi yang berkembang dengan penelitian ini, maka pengumpulan data dilakukan berdasarkan :

1. Observasi

Observasi yang dilakukan penulis saat penelitian di bank BTN KCP Unair Surabaya yaitu, melihat bagaimana bagian *loan service* menerapkan *service excellent* terhadap nasabah ,sehingga nasabah merasa nyaman saat di layani oleh bagian loan service di bank BTN KCP Unair Surabaya.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara langsung kepada pihak yang terkait atau pegawai *loan officer* tentang bagaimana cara melayani nasabah dengan baik dan benar sesuai standard yang diberlakukan oleh perusahaan untuk mencapai *service excellent* terhadap nasabah.