

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Pada umumnya bank dikenal sebagai tempat penitipan dana (simpanan), peminjaman uang (kredit) dan jasa-jasa keuangan lainnya seperti media pengiriman uang (transfer). Bank merupakan lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan (tabungan, giro, dan deposito) dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman (kredit) serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank juga dikenal sebagai lembaga *intermediasi* antara masyarakat dan masyarakat yang lain. Oleh karena itu bank sebaiknya bisa menjaga kepercayaan masyarakat. Karena jika masyarakat sudah tidak lagi percaya, maka mustahil bank akan dapat hidup dan berkembang seperti saat ini. Dalam menjaga kepercayaan masyarakat, bank perlu menciptakan dan menjaga *image* positif di mata masyarakat. Indonesia merupakan Negara penganut adat ketimuran yang memiliki budaya kesopanan, sehingga masyarakat Indonesia pada umumnya sangat senang jika dilayani dengan baik. Ditengah iklim persaingan yang semakin kompetitif ini, bank sebaiknya meningkatkan berbagai kemudahan dalam fasilitas yang diberikan, sehingga bank dapat berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kepuasan akan keinginan nasabah. Hal ini dapat bermanfaat dalam menciptakan loyalitas nasabah.

Dalam menjaga loyalitas nasabah, bank dalam memberikan pelayanan sebaiknya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah yang memiliki ragam kepentingan. Sehingga akan menimbulkan hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan nantinya. Masing-masing bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sangat variatif, oleh karena itu bank dapat membuat keunggulan dalam kualitas pelayanan yang berbeda dari pesaing.

Dalam meningkatkan *image* bank, bank perlu menyiapkan sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan secara prima. Karyawan yang paling berpengaruh dalam menciptakan citra bank adalah *Customer Service (CS)*. Pada umumnya CS adalah orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan merupakan perantara antara bank dengan nasabah yang akan menggunakan produk bank tersebut, serta memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Hal ini dapat didukung dengan menerapkan pelayanan prima.

Menurut Nina Rahmayanty (2010:17), Pelayanan prima atau *Service Excellence (SE)* adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan nasabah. Dari pelayanan prima ini nasabah dapat merasakan kepuasan dan secara tidak langsung dapat menimbulkan loyalitas nasabah terhadap bank. CS memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utamanya adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal dalam membina hubungan dengan masyarakat, sehingga dapat memuaskan nasabah lama maupun baru. Disamping CS, Teller juga berpengaruh terhadap penilaian nasabah terhadap *image* bank. Karena selain bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai, teller juga mengemban tugas melayani nasabah dengan prima. Namun, dalam

pemberian *service excellence*, manusia hanyalah satu dari ketiga unsur yang harus ada dalam pemberian sebuah pelayanan yang prima, kedua unsur lainnya adalah teknologi dan sistem. Ketiga unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain, dan apabila salah satu tidak terpenuhi, maka pelayanan tersebut masih belum bisa dikatakan prima.

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam aktifitas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip Syariat Islam, sehingga mampu memberikan pelayanan yang diinginkan oleh setiap nasabahnya yang menggunakan jasa perbankan Syariah Islam. Dengan adanya undang-undang No.21 Tahun 2008, yaitu tentang Perbankan Syariah telah memberikan kesempatan yang besar untuk mengembangkan jaringan perbankan syariah di Indonesia.

BTN Syariah merupakan *Strategic Business Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Keseriusan manajemen BTN untuk mengelola perbankan sesuai syariah melalui BTN Syariah memang telah teruji, di tahun yang 2005 pada masa awal kelahiran, BTN syariah memperoleh penghargaan "*The Best Customer Service and Teller 1<sup>st</sup> Rank*" pada ajang pemberian penghargaan *Banking Quality Awards 2005*. Ini menunjukkan cara pelayanan baik CS maupun teller memang telah teruji dan bisa memuaskan nasabah dan konsumen.

Di BTN Syariah, petugas *Front Office* yang bertugas memberikan pelayanan prima dikelompokkan menjadi tiga unit, yaitu *Customer Service*, *Financing Service* dan *Teller Service*. Tombak kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank BTN Syariah dapat dilihat dari kinerja ketiga unit tersebut.

Hal ini menjadikan penulis tertarik untuk melakukan penelitian di BTN Syariah dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang sedang penulis kerjakan mengenai pelayanan. Mengingat pentingnya sebuah pelayanan yang diberikan oleh seorang *Front Office* kepada nasabah untuk memperoleh kepuasan, maka timbul keinginan untuk mengambil judul “PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BTN SYARIAH CABANG SURABAYA”

## **1.2 Penjelasan Judul**

Guna menghindari timbulnya salah pengertian dengan apa yang dimaksud dengan judul Laporan Tugas Akhir diatas, maka penjelasan definisi masing-masing kata dari judul tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **Penerapan**

Proses, cara, perbuatan menerapkan; pemanfaatan; perihal mempraktikkan

### ***Service Excellence***

Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan nasabah setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

**Untuk**

Kata depan untuk menyatakan bagai, sebab, atau alasan.

**Meningkatkan**

Menaikkan, mempertinggi, memperhebat; mengangkat diri;

**Kepuasan**

Perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan;

**Nasabah**

Pihak yang menggunakan jasa bank

**BTN Syariah Cabang Surabaya**

Bank yang terdapat di wilayah Surabaya tempat dilakukannya penelitian/pengamatan untuk penulisan Laporan Tugas Akhir agar dapat mengetahui secara rinci tentang penerapan *service excellence* bagi karyawan bank dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya.

Jadi, yang dimaksud dengan judul Laporan Tugas Akhir “PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BTN SYARIAH CABANG SURABAYA” secara keseluruhan adalah proses pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi tentang kelompok kerja pelayanan yang ditujukan untuk mempertinggi penilaian pihak yang menggunakan jasa BTN Syariah, salah satu bank di wilayah Surabaya yang menggunakan prinsip syariah didalam kegiatan operasionalnya. Bank yang dipilih untuk tempat pelaksanaan penulisan Tugas Akhir.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Untuk memberikan penjelasan tentang pembahasan Laporan Tugas Akhir ini, maka perlu dirumuskan beberapa masalah yang perlu diangkat guna memberikan penyelesaian yang bermanfaat bagi kita semua, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *service excellence* di BTN Syariah Cabang Surabaya?
2. Bagaimana arti penting *service excellence* yang diberikan kepada nasabah dan calon nasabah BTN Syariah Cabang Surabaya?
3. Bagaimana prosedur standard *service excellence* yang harus diberikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah di BTN Syariah Cabang Surabaya?
4. Apa saja yang menjadi hambatan memberikan *service excellence* dalam melayani nasabah dan calon nasabah di BTN Syariah Cabang Surabaya?
5. Bagaimana alternative penyelesaian masalah dalam memberikan *service excellence* kepada nasabah dan calon nasabah di BTN Syariah Cabang Surabaya?

### **1.4 Tujuan Penulisan**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disusun diatas, maka tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran *service excellence* di BTN Syariah Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui arti penting *service excellence* yang diberikan kepada nasabah dan calon nasabah BTN Syariah Cabang Surabaya.

3. Untuk mengetahui prosedur standard *service excellence* yang harus diberikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah di BTN Syariah Cabang Surabaya.
4. Untuk mengetahui hambatan yang ada dalam proses pemberian pelayanan *service excellence* dalam melayani nasabah dan calon nasabah di BTN Syariah Cabang Surabaya.
5. Untuk mengetahui alternative penyelesaian masalah dalam memberikan *service excellence* kepada nasabah dan calon nasabah di BTN Syariah Cabang Surabaya.

### **1.5 Manfaat Penulisan**

#### **Bagi Penulis**

- a. Dapat mengetahui gambaran pelaksanaan *service excellence* di BTN Syariah Cabang Surabaya.
- b. Dapat mengetahui arti penting *service excellence* yang diberikan kepada nasabah dan calon nasabah BTN Syariah Cabang Surabaya.
- c. Dapat mengetahui proses pemberian *service excellence* terhadap nasabah dan calon nasabah untuk mencapai kepuasan dalam menggunakan barang atau jasa yang diberikan BTN Syariah Cabang Surabaya.
- d. Dapat mengetahui hambatan yang ada dalam proses pemberian pelayanan *service excellence* dalam melayani nasabah dan calon nasabah di BTN Syariah Cabang Surabaya.

- e. Dapat mengetahui alternative penyelesaian masalah dalam memberikan *service excellence* kepada nasabah dan calon nasabah di BTN Syariah Cabang Surabaya.

**Bagi pembaca**

- a. Dapat bermanfaat sebagai sarana informasi dan sumber pengetahuan mengenai penerapan *Service Excellence* yang sesungguhnya di BTN Syariah Cabang Surabaya.
- b. Dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan tentang penerapan *Service Excellence* guna meningkatkan kepuasan nasabah dan calon nasabah, khususnya dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.

**Bagi STIE Perbanas Surabaya**

- a. Dapat digunakan sebagai bahan pelengkap atau koleksi bacaan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya mengenai ilmu perbankan, khususnya di bidang penerapan *Service Excellence* di BTN Syariah Cabang Surabaya.
- b. Dapat dijadikan media untuk melakukan proses penilaian terhadap kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan prosedur pengamatan sesuai dengan tahapan-tahapan dan metode penelitian dan sesuai dengan penulisan karya tulis yang baik.

**Bagi BTN Syariah Cabang Surabaya**

- a. Dapat dimanfaatkan sebagai motivasi dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan yang baik di BTN Syariah Cabang Surabaya.
- b. Dapat dijadikan media kerjasama antara BTN Syariah Cabang Surabaya dengan STIE Perbanas Surabaya.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Lingkup Penelitian**

Agar tidak terjadi perbedaan dalam penginterpretasikan Laporan Tugas Akhir ini, maka berkenaan dengan judul, penulis akan membahas masalah yang akan ditekankan pada hal penerapan *Service Excellence* berdasarkan prosedur standard yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan serta menganalisis hambatan dan alternatif penyelesaian dalam menghadapi masalah nasabah dan calon nasabah BTN Syariah Cabang Surabaya.

### **1.6.2 Metode Pengumpulan Data**

Ada berbagai metode yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan informasi dengan harapan data yang diperoleh dapat dijadikan sebagai acuan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini yaitu:

#### **1. Metode Wawancara**

Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada karyawan dan nasabah yang terkait dengan pelaksanaan *Service Excellence*, yaitu bagian CS, teller dan SKAI pada BTN Syariah Cabang Surabaya.

#### **2. Metode Data Sekunder**

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari sumber-sumber yang ada di dalam artikel, koran, buku-buku, internet, serta buku-buku yang terdapat di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan catatan kuliah.

### **1.7 Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir**

Untuk mempermudah penulisan Laporan Tugas Akhir ini, dilakukanlah pembagian penulisan kedalam beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang disusun secara sistematis. Pembagian bab-bab tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, penjelasan judul, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang meliputi lingkup penelitian dan metode pengumpulan data serta sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai berbagai teori-teori yang berkaitan dengan Laporan Tugas Akhir yaitu landasan umum tentang perbankan syariah, perbandingan bank syariah dan bank konvensional, prinsip bank syariah, fungsi dan tujuan bank syariah. Selanjutnya landasan umum tentang *service excellence*, yang meliputi pengertian, arti penting, ciri-ciri, kriteria, kunci keberhasilan dan manfaat *Service Excellence*, serta landasan umum tentang kepuasan nasabah.

#### **BAB III : GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai sejarah singkat tentang berdirinya BTN Syariah Cabang Surabaya, visi dan misinya, struktur organisasinya serta jenis – jenis produk dan jasa yang ditawarkan BTN Syariah Cabang Surabaya.

#### BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini, menjelaskan secara sistematis mengenai:

1. Gambaran *Service Excellence* di BTN Syariah Cabang Surabaya.
2. Arti penting *Service Excellence* yang diberikan kepada nasabah dan calon nasabah BTN Syariah Cabang Surabaya.
3. Prosedur standard *Service Excellence* yang harus diberikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah di BTN Syariah Cabang Surabaya.
4. Hambatan dalam proses pemberian *Service Excellence* dalam melayani nasabah dan calon nasabah di BTN Syariah Cabang Surabaya.
5. Alternative penyelesaian masalah dalam memberikan *Service Excellence* kepada nasabah dan calon nasabah di BTN Syariah Cabang Surabaya.

#### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang dapat diambil dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini tentang penerapan *Service Excellence* untuk meningkatkan kepuasan nasabah BTN Syariah Cabang Surabaya. Serta saran-saran yang memberikan motivasi yang baik bagi BTN Syariah Cabang Surabaya, STIE Perbanas Surabaya dan mahasiswa STIE Perbanas Surabaya termasuk penulis.