

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia perbankan sekarang ini sangat berkembang dengan pesat, 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 dunia perbankan. Nama besar, gedung besar, gedung bertingkat dan teknologi yang canggih tidak akan berarti apabila sebuah bank tidak memiliki Customer Service yang baik dalam memberikan pelayanan meliputi penampilan maupun perilaku yang baik.

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam perekonomian yang kompetitif dan senantiasa dinamis seperti saat ini. Definisi perbankan menurut UU No. 10 Tahun 1998, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Bank yang potensial sangat berpengaruh kepada keberadaan nasabah, oleh karena itu untuk menarik nasabah dan mempertahankan nasabah sangat bermacam-macam, mulai dari kebutuhan penyimpanan dana maupun pinjaman. Untuk menjaga hubungan yang baik antara nasabah dan pihak bank,

maka pihak bank harus memberikan fasilitas dan pelayanan yang diinginkan dan yang dibutuhkan oleh nasabah karena para nasabah memiliki bermacam-macam kepentingan. Kegiatan pelayanan yang diberikan merupakan hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan. Sedangkan nasabah atau pelanggan berharap dapat mencapai kepuasan dalam menggunakan barang atau jasa yang diberikan oleh bank. Keunggulan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan terhadap nasabahnya itu merupakan salah satu perbedaan dalam suatu bank.

Disini seorang Customer Service dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dalam melayani para nasabah selaku pemakai jasa atau produknya. Dalam hal ini menurut saya bank BTN adalah bank yang cukup baik dan kompeten dalam memberikan pelayanan kepada seluruh nasabahnya. Bank BTN menerapkan manajemen pelayanan prima dalam hal memberikan layanan kepada nasabah. Hal ini menjadikan saya tertarik dan menjadi referensi saya dalam melakukan penelitian di Bank BTN dalam menyelesaikan tugas akhir yang saya kerjakan dan juga tertarik untuk mengambil tema mengenai pelayanan.

Menurut (Nina Rahmayanty,2010:17) Definisi dari Layanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan nasabah. Awalnya nasabah memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak terduga dan merupakan surprise dari pelayanan perusahaan.

Dengan mengenali dan mengetahui serta memahami kebutuhan dari nasabah maka pelaku bisnis dan perbankan akan tahu apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan yang baik dan tepat sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para nasabah. Tugas Seorang Customer Service disini harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, tepat dan maksimal dalam melayani nasabah sehingga dapat memuaskan nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh seorang Customer Service di Bank BTN adalah pelayanan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito. Menerima, melayani dan mengatasi hambatan nasabah. Mengadminitrasikan permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah. Memperkenalkan produk baru bank dan masih ada lagi pelayanan lainnya yang diberikan kepada nasabah.

Mengingat pentingnya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh seorang Customer Service kepada nasabah agar sekaligus untuk memperoleh kepuasan, maka timbul keinginan untuk mengambil judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA BAGI CUSTOMER SERVICE DI BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) SURABAYA”**. Karena mahasiswa sangat tertarik untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan prima yang diberikan Customer Service kepada nasabah, prosedur pelaksanaannya dalam kegiatan pelayanan sehari-hari, kepuasan nasabah dengan pelayanan yang diberikan apa sudah cukup baik atau tidak, dan hubungan antara pelayanan yang baik terhadap nasabah yang merupakan faktor penentu suksesnya sebuah bank.

## **1.2 Penjelasan Judul**

Untuk menghindari tentang salah penafsiran yang berbeda antara mahasiswa dan pembaca, serta untuk memberikan kemudahan dalam memahami suatu judul dari Tugas Akhir (TA) ini, maka mahasiswa memberikan definisi secara spesifik dan batasan mengenai judul yang diangkat, yakni sebagai berikut:

### **PELAKSANAAN**

kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu badan atau wadah secara berencana, teratur dan terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan

### **PELAYANAN PRIMA**

Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat(handal). (Buku Panduan Bank BTN).

### **BAGI**

Kata depan untuk menyatakan tujuan, perihal, akan, tentang (hal).

### **CUSTOMER SERVICE**

Dapat di definisikan sebagai suatu bagian dari unit organisasi atau Bank, yang ada di bagian Front Office, yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara Bank, yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan produk-produk bank. (Kasmir,2010:180).

**DI**

Kata perangkai yang menyatakan ada pada suatu tempat.

**BANK BTN CABANG SURABAYA**

Adalah suatu lembaga keuangan yang memiliki salah satu jenis produk kredit pemilikan rumah. Lembaga ini merupakan cabang yang terletak di Surabaya.

**1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan alasan-alasan diatas tersebut, maka mahasiswa merumuskan hambatan sebagai berikut :

1. Apa arti penting Pelayanan Prima yang diberikan Customer Service kepada nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
2. Bagaimana prosedur standard pemberian pelayanan Prima yang harus diberikan dan dilaksanakan seorang Customer Service untuk pemenuhan kebutuhan nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
3. Apa saja tugas dan wewenang seorang Customer Service terhadap pelayanan nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
4. Bagaimana prosedur pembukaan dan pentupan rekening Tabungan, Giro serta penempatan dan pencairan Deposito oleh Customer Service di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

5. Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan prima terhadap nasabah dari Customer Service dalam menggunakan barang atau jasa yang diberikan di Bnak BTN Cabang Surabaya.
6. Apa saja hambatan yang sering ditemui oleh seorang Customer Service dalam melayani nasabah dan alternative penyelesaiannya PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari pengamatan untuk tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui arti penting pelayanan Prima yang harus diberikan oleh Customer Service kepada nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui standard pelayanan Prima yang harus diberikan dan dilaksanakan oleh seorang Customer Service dalam melayani nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
3. Untuk mengetahui tugas dan wewenang yang berkaitan dengan Customer Service PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
4. Untuk mengetahui prosedur pembukaan dan pentupan rekening Tabungan, Giro serta penempatan dan pencairan Deposito oleh Customer Service di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

5. Untuk mengetahui proses pelaksanaan pelayanan prima terhadap nasabah dari Customer Service dalam menggunakan barang atau jasa yang diberikan di Bank BTN Cabang Surabaya.
6. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang sering ditemui oleh seorang Customer Service dalam melayani nasabah dan alternative penyelesaiannya PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi mahasiswa**

Manfaat yang mendasar bagi mahasiswa yaitu untuk menyelesaikan tugas akhir guna persyaratan kelulusan dalam menempuh studi D III Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Selain itu berdasarkan tujuan penelitian mahasiswa manfaat yang diperoleh yaitu menambah wawasan dan pengetahuan mengenai :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai arti penting pelayanan Prima yang harus diberikan oleh Customer Service kepada nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai standard pelayanan Prima yang harus diberikan dan dilaksanakan oleh seorang Customer Service dalam melayani nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

3. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tugas dan wewenang yang berkaitan dengan Customer Service PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
4. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bagaimana prosedur pembukaan dan penutupan rekening Tabungan, Giro serta penempatan dan pencairan Deposito oleh Customer Service di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya
5. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai proses pelaksanaan pelayanan prima terhadap nasabah dari Customer Service dalam menggunakan barang atau jasa yang diberikan di Bank BTN Cabang Surabaya.
6. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hambatan apa saja yang sering ditemui oleh seorang Customer Service dalam melayani nasabah dan bagaimana alternative penyelesaiannya PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

**b. Bagi Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya**

Sebagai media dalam memberikan masukan atau pertimbangan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Prima, serta dapat dijadikan sebagai sarana untuk membantu memperkenalkan atau memasarkan produk bank yang ditawarkan oleh Bank BTN Cabang Surabaya.

**c. Bagi Pembaca**

Memberikan tambahan informasi tentang prosedur pemberian pelayanan yang diberikan oleh Customer Service khususnya dalam mahasiswa tugas akhir..



#### **d. Bagi STIE Perbanas**

Untuk menambah jumlah koleksi bacaan atau tugas akhir di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

### **1.6 Metode Penelitian**

#### **1.6.1 Lingkup Penelitian**

Agar tidak terjadi perbedaan dalam penginterpretasikan Laporan Tugas Akhir (TA) ini, maka lingkup pembahasannya dibatasi pada bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Prima bagi Customer Service PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

#### **1.6.2 Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan Tugas Akhir (TA) ini metode pengumpulan data dapat dilakukan melalui :

a. Metode Interview

Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terkait terutama Customer Service Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya untuk mendapatkan informasi.

b. Metode Pemanfaatan Data Sekunder

Pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan buku-buku yang terkait yang berasal dari Bank BTN Cabang Surabaya.

c. Metode Studi Pustaka

Mengumpulkan data-data yang diperoleh dari informasi/website Bank BTN serta buku-buku yang terdapat di perpustakaan.

## **1.7 Sistematika Penyusunan Laporan Tugas Akhir**

Dalam mahasiswaan Tugas Akhir (TA) ini mahasiswa akan membagi beberapa bab yang terdiri dari sub-sub yang disusun secara sistematis. Adapun lima bab tersebut antara bagian satu dengan lainnya saling berhubungan.

Berikut sistematika dan uraiannya :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, penjelasan judul, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika dalam penyusunan laporan Tugas Akhir (TA).

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

Dalam bab ini, menjelaskan tentang pengertian bank, fungsi bank, dan usaha bank, pengertian Customer Service, tugas Customer Service, Fungsi Customer Service dan syarat seorang Customer Service, pengertian Pelayanan Prima, dan tujuan Pelayanan Prima.

### **BAB III : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan tentang sejarah berdirinya Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya, struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, serta produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

#### **BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH**

Dalam bab ini menjelaskan sistematis mengenai:

1. Arti penting pelayanan Prima yang harus diberikan oleh Customer Service kepada nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
2. Prosedur standard pelaksanaan pelayanan Prima yang diberikan dan dilaksanakan oleh seorang Customer Service dalam melayani nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
3. Tugas dan wewenang yang berkaitan dengan Customer Service PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
4. Prosedur pembukaan dan penutupan rekening Tabungan, Giro serta penempatan dan pencairan Deposito oleh Customer Service di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya Prosedur penutupan rekening simpanan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
5. Proses pelaksanaan pelayanan prima terhadap nasabah dari Customer Service dalam menggunakan barang atau jasa yang diberikan di Bnak BTN Cabang Surabaya.
6. Hambatan yang sering ditemui oleh seorang Customer Service dalam melayani nasabah dan alternative penyelesaiannya PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai kesimpulan dari seluruh pembahasan saran yang dapat dikemukakan yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak-pihak

yang membutuhkan, serta saran nila diperlukan agar Tugas Akhir ini lebih bermanfaat. Saran-saran yang berfungsi sebagai peningkatan dalam pelaksanaan pelayanan Prima bagi Customer Service untuk kepuasan nasabah di Bank BTN Cabang Surabaya, dan diharapkan saran ini dapat menjadi masukan bagi bank BTN Cabang Surabaya.