

# Bab I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bank merupakan suatu badan yang bergerak dalam bidang keuangan yang memiliki fungsi sebagai tempat simpan dan pinjam serta mendapatkan keuntungan dari bunga untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.. Sedangkan pengertian bank menurut Undang – undang Negara Republik Indonesia nomor 10 tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup rayat banyak.

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Bank yang baik dapat dilihat dari *customer service* dalam melayani nasabah. *Customer service* adalah seseorang yang bekerja di bank yang mempunyai tugas untuk melayani nasabah, serta mengetahui segala bentuk atau macam- macam produk dari bank tersebut. Sedangkan *service excellent* adalah pelayanan yang baik atau pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service* dalam melayani nasabah. Pelayanan prima sangat dibutuhkan pada setiap pegawai karena kemajuan juga ditentukan dari sisi pelayanan yang baik dari seorang *Customer Service* pada bank tersebut.

Para praktisi perbankan sadar akan pentingnya peranan *Customer Service* dalam dunia perbankan karena sebuah bank tidak akan berarti apabila sebuah bank tidak memiliki *customer service* yang baik dan memberikan pelayanan meliputi cara melayani nasabah maupun penampilan saat bekerja. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas padalayanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposito, serta memberikan produk-produk yang baik dan memberikan bonus yang menarik para pelanggannya. Selain produk yang dihasilkan, pelayanan prima juga penting bagi bank untuk merangkul atau menggaet para nasabah, agar tetap percaya kepada bank tersebut.

Sebuah bank sudah seharusnya memberikan kepuasan yang lebih kepada nasabah. Hal itu harus dilakukan bukan sekadar untuk menunjukkan rasa terima kasih karena telah menggunakan jasa bank tersebut tetapi sekaligus untuk membantu meningkatkan kepercayaan nasabah. *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. Penerapan strategi *service excellence* yang tepat yang diberikan *customer service* kepada para nasabah pada sebuah bank tentunya akan memberikan efek positif kepada bank itu sendiri, selain semakin bertambahnya jumlah nasabah yang menggunakan produknya, citra bank di mata masyarakat juga akan semakin baik. Seperti yang terjadi pada perusahaan

lain, masyarakat yang merupakan nasabah dari bank juga ingin mendapatkan apa yang diinginkan dari bank yang mereka gunakan. Pelayanan prima yang diberikan oleh bank kepada nasabah merupakan satu bentuk *service excellence* yang sangat jitu.

Dengan pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa nyaman dan setia untuk menggunakan layanan serta produk bank tersebut tanpa adanya rasa khawatir. Di samping itu, penerapan *service excellence* yang baik juga akan menjamin keamanan nasabah serta bank itu sendiri. Dengan meningkatkan *service excellence*, bahkan sebuah bank tidak harus berjuang untuk mendapatkan nasabah karena masyarakat akan datang dengan sendirinya kepada bank tersebut.

Untuk mencapai hal tersebut, Sumber Daya Manusia di dalam bank tersebut harus ditingkatkan. Mereka harus menguasai bidang mereka masing-masing. Jadi dengan kata lain, dengan *customer service* menerapkan *service excellence* dalam melayani nasabah akan sangat menentukan bagaimana kepuasan pelayanan yang diterima nasabah dan dengan kata lain, *service excellence* akan sangat menentukan bagaimana kondisi bank tersebut.

Dari uraian tersebut, dan 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 Jatim Cabang Jombang”

## **1.2 Penjelasan Judul**

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan memudahkan dalam pemahaman dari judul yang dipilih ini, maka penjelasan judul Laporan Tugas Akhir dijelaskan sebagai berikut:

### **Pelaksanaan**

Pelaksanaan merupakan sebagai suatu proses tindakan Administrasi dan Politik (Cleaves 2008:187). Adapun 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**

Service biasa disebut dengan pelayanan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dalam Laksana,2008).

Adapun menurut Tjiptono (2007) Pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

**Excellent**

Excellent bisa disebut juga dengan prima, prima adalah sikap atau perilaku baik yang dilakukan oleh seseorang. Jika dikaitkan dengan keadaan bank ialah perilaku baik yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melayani nasabah.

**Customer Service**

Seorang pegawai yang bekerja di bank yang bertugas untuk melayani, menerima keluhan dari pelanggan atau nasabah guna untuk menyelesaikan setiap masalah nasabah yang terjadi pada bank.

**Bank Jatim Cabang Jombang :**

Lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang perbankan yang berada di kabupaten Jombang-Jawa Timur yang menjadi tempat pengamatan penulis untuk menyelesaikan Laporan tugas Akhir penulis

Dengan demikian, penjelasan dari judul " Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada Bank Jatim Cabang Jombang " secara keseluruhan adalah bagaimana cara customer service dalam melayani nasabah serta mencari jalan keluar atas keluhan yang dialami oleh para nasabah, tidak hanya itu juga yang dimaksud dari judul ini adalah pelayanan prima yang sangat berpengaruh dalam perkembangan Bank Jatim Cabang Jombang.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apa saja tugas dan tanggung jawab sebagai customer service pada Bank Jatim Cabang Jombang?
2. Bagaimana pentingnya peran dan fungsi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Jombang?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan prima (service excellent) terhadap peningkatan kepuasan nasabah?
4. Apa saja Permasalahanyang dialami customer service dalam memeberikan pelayanan prima (service excellent) kepada para nasabah serta solusi dalam menghadapi permasalahan tersebut sebagai seorang Customer Service pada Bank jatim Cabang Jombang?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk dapat mengetahui apa saja tugas yang dilakukan Customer Service dan tanggung jawab sebagai Customer Service pada Bank Jatim Cabang Jombang.
2. Untuk mengetahui secara jelas tentang pentingnya peran dan fungsi seorang customer service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Jombang.

3. Mengetahui pengaruh pelayanan prima (service excellent) yang sudah dilakukan oleh customer service terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah Bank Jatim Cabang Jombang
4. Mengetahui hambatan apa saja yang dialami customer service dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) kepada para nasabah serta solusi apa yang dilakukan oleh customer service untuk mengatasi hambatan tersebut

### **1.5 Manfaat Pengamatan**

Bagi Pembaca:

Sebagai referensi untuk dapat mengetahui apa saja tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai Customer service, mengetahui secara jelas tentang pentingnya peran dan fungsi seorang customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah, Mengetahui pengaruh pelayanan prima (service excellent) terhadap peningkatan kepuasan nasabah, serta mengetahui hambatan apa saja yang dialami customer service dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) kepada para nasabah dan bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan yang dialami customer service dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) kepada para nasabah pada Bank Jatim Cabang Jombang.

Bagi Bank Jatim Cabang Jombang :

Sebagai tambahan bahan informasi dan juga sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi Bank Jatim Cabang Jombang

Bagi STIE Perbanas Surabaya :

Dapat berguna untuk memberikan informasi dan wawasan tambahan mengenai hal yang berkaitan dengan *customer service* dan *service excellent* dan dapat menjadi perbendaharaan buku-buku bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya

Bagi Penyusun:

Menambah wawasan penulis tentang pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada Bank Jatim Cabang Jombang.

## **1.6 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ilmiah ini menggunakan metode analisa deskriptif, yaitu metode yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung ke lapangan dan mengumpulkan data-data yang diperlukan kemudian diolah, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

Menurut M. Amin Amrullah dalam buku Panduan Menyusun Proposal Skripsi Tesis & Disertasi (2013:62) Untuk mendapatkan data yang akurat dan real maka digunakan dua cara penelitian lapangan dalam pengumpulan data, yaitu berupa :

1. Penelitian Primer



Penelitian primer membutuhkan data atau informasi dari sumber pertama, biasanya disebut dengan responden. Data atau informasi diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan metode wawancara.

## 2. Penelitian Sekunder

Penelitian sekunder menggunakan bahan yang bukan dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang diteliti. Penelitian ini juga dikenal dengan penelitian yang menggunakan studi kepustakaan dan yang biasanya digunakan oleh para peneliti yang menganut paham pendekatan kualitatif.

### **1.7 Organisasi Tugas Akhir**

Untuk mempermudah dan membatasi fokus 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, dijelaskan tentang Latar Belakang permasalahan terkait Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada Bank Jatim Cabang Jombang. Kemudian dijelaskan juga

masalah yang dirumuskan yaitu terkait dengan, apa saja tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai customer service, bagaimana pentingnya peran dan fungsi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah, bagaimana pengaruh pelayanan prima (service excellent) terhadap peningkatan kepuasan nasabah serta hambatan apa saja yang dialami customer service dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) kepada para nasabah dan upaya apa yang dilakukan customer service dalam menghadapi hambatan yang dialami dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) kepada para nasabah. Di samping itu, Tujuan dan Manfaat terkait dengan penulis Tugas Akhir (TA), tentang “Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada Bank Jatim Cabang Jombang”. Dalam bab ini juga, dipaparkan metode dan instrument penulisan Tugas Akhir.

## BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dipaparkan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada Bank Jatim Cabang Jombang, antara lain: landasan umum tentang perbankan, prinsip, fungsi serta tujuan bank. Selanjutnya landasan umum tentang Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada bank Jatim Cabang

Jombang, yang meliputi pengertian, tugas, tanggung jawab, peran customer service serta pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelayanan pada nasabah.

### BAB III : GAMBARAN SUBYEK PENGAMATAN

Selanjutnya dalam bab ini, akan dibahas tentang sejarah berdirinya Bank Jatim Cabang Jombang, visi dan misi, struktur organisasi dan jenis produk serta jasa yang ditawarkan oleh Bank Jatim Cabang Jombang.

### BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini berisi uraian tentang masalah yang timbul, antara lain :

1. Apa saja tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai customer service pada Bank Jatim Cabang Jombang
2. Bagaimana pentingnya peran dan fungsi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Jombang
3. Bagaimana pengaruh pelayanan prima (service excellent) terhadap peningkatan kepuasan nasabah
4. Apa saja Permasalahan yang dialami customer service dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) kepada

para nasabah serta solusi dalam menghadapi permasalahan tersebut sebagai seorang Customer Service pada Bank Jatim Cabang Jombang

## BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan serta beberapa saran yang membangun, baik bagi pihak bank maupun bagi berbagai pihak yang berkepentingan dalam pembahasan masalah ini.