

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia perbankan, strategi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta meningkatkan citra perusahaan itu sendiri karena bank sebagai perusahaan penyedia jasa keuangan sangatlah tergantung pada pelanggan atau nasabah yang menggunakan jasanya. Karena peranan bank dalam kehidupan masyarakat tidak dapat dilepaskan dari keberadaan nasabah yang sudah seharusnya mendapatkan pelayanan terbaik dari bank. Maka dari itu dalam sebuah bank harus menetapkan suatu standar dalam melayani nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah untuk tetap setia pada bank tersebut.

Dalam kondisi seperti saat ini diharapkan kejelian suatu lembaga perbankan untuk bagaimana mengkomunikasikan pelayanan yang dimiliki agar dapat menarik minat calon konsumen untuk memilih serta loyal terhadap produk perbankan yang digunakannya karena saat ini produk-produk yang ditawarkan perbankan di Indonesia sebagian besar sudah sama, jadi saat ini persaingan dalam dunia perbankan ada di level pelayanan. Semakin baik pelayanan, maka masyarakat lebih tertarik menjadi nasabah.

Dari setiap bank yang ada di Flores khususnya daerah Maumere, bank NTT merupakan bank pembangunan daerah yang membawa ketertarikan tersendiri untuk melakukan penelitian di bank tersebut. Tujuan untuk membangun

kesejahteraan masyarakat NTT dengan memberikan pelayanan lebih sungguh merupakan suatu cara yang sangat baik dan tentunya memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah sehingga banyak nasabah yang tertarik dan juga memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhannya.

Bank NTT merupakan salah satu bank yang lebih memprioritaskan tentang pelayanan dalam membangun citranya dalam masyarakat yang terdapat dalam moto bank NTT adalah melayani lebih sungguh. Secara tidak langsung sudah menunjukkan bahwa bank NTT dalam melayani nasabah tidak setengah-setengah dan dengan sepenuh hati terutama pada bagian *front office* semua karyawan sangat memperhatikan tentang kebutuhan nasabah, apa yang di butuhkan nasabah secara cepat di layani agar memberikan kepuasan bagi nasabah. Pada bank NTT unuk standar pelayanan tidak hanya di nilai pada sikap dalam melayani nasabah tetapi juga penampilannya harus rapi dan segar sehingga menunjukkan bahwa karyawan tersebut beajar-benar siap untuk melayani kebutuhan nasabah.

Kita ketahui bahwa dalam perbankan memiliki resiko-resiko yang dapat mengganggu jalanya kegiatan operasional bank dan keberlangsungannya dalam berbisnis. Salah satu resikonya adalah resiko reputasi, resiko reputasi merupakan resiko yang sangat fatal bagi lembaga perbankan salah satu penyebabnya adalah karena pelayanan kurang atau bahkan tidak memuaskan bagi nasabah, oleh karena itu bank NTT sangat memperhatikan pelayanannya terutama bagian Customer service yang berfungsi sebagai aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi nasabah sewaktu datang ke bank adalah pihak *customer service*, baik untuk meminta informasi maupun

melakukan transaksi. Apabila pelayanan yang diberikan *customer service* tersebut memuaskan nasabah maka nasabah tersebut akan menjadi nasabah yang setia terhadap bank.

1.2 Penjelasan Judul

Ada berbagai pengertian standar yang dapat disajikan sebagai berikut :

- 1) Menurut Peraturan Pemerintah No.102/2000 dijelaskan bahwa standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.
- 2) Menurut UU No 23/1992 pasal 53 ayat 2 disebutkan bahwa standar adalah pedoman yang harus dipergunakan sebagai petunjuk dalam menjalankan profesi secara baik.
- 3) Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia standar adalah kata yang merujuk pada ketentuan yang menjadi dasar atau pegangan untuk melakukan sesuatu

Berdasarkan uraian mengenai standar tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa standar adalah suatu pedoman yang menjadi dasar pegangan untuk melakukan sesuatu seperti di dalam sebuah profesi untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Ada berbagai pengertian pelayanan yang dapat disajikan sebagai berikut :

- 1) Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
- 2) Menurut Fred Luthans dalam bukunya Moenir (1995:16) menjelaskan pelayanan sebagai sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya.
- 3) Menurut Kotler (2002:83) 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.
- 4) Menurut Soetopo (1999) dalam (Dr. Paimin Napitupulu MSi) memberikan pengertian pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa.

Berdasarkan uraian mengenai pelayanan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses untuk melayani kebutuhan orang lain untuk mencapai tujuan yang memuaskan berupa produk jasa dengan memperoleh imbalan (uang).

Ada berbagai pengertian *customer service* yang dapat disajikan sebagai berikut :

- 1) Menurut Kasmir (2003:216) *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah.
- 2) Menurut Philip Kotler (2002:143) pelayanan atau *service* adalah pelayanan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisiknya.

Berdasarkan uraian mengenai *customer service* tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *customer service* merupakan setiap kegiatan yang diberikan untuk kepuasan nasabah melalui sebuah pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah.

Dari uraian mengenai standar, pelayanan dan *customer service* dapat saya simpulkan bahwa standar pelayanan *customer service* merupakan suatu pedoman yang menjadi dasar untuk melayani kebutuhan pihak lain (nasabah) yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhannya sehingga memberikan hasil yang memuaskan dengan memperoleh imbalan (uang).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Syarat-syarat apa saja yang harus di miliki seseorang untuk menjadi *customer service* pada Bank NTT cabang Maumere?
2. Bagaimana *job description* jabatan *customer service* pada bank NTT cabang Maumere ?
3. Bagaimana sikap, penampilan, dan cara berkomunikasi seorang *customer service* yang sesuai dengan ketentuan Bank NTT cabang maumere ?
4. Bagaimna cara peningkatan pelayanan dan hal-hal yang dilakukan oleh bank untuk *customer service*?
5. Hal-hal apa saja yang bisa menghambat menjadi seorang *customer service* dan bagaimana cara penyelesaiannya ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. untuk mengetahui syarat-syarat untuk menjadi seorang *customer service* pada bank NTT cabang Maumere.
2. untuk mengetahui *job description* jabatan *customer service*.
3. untuk mengetahui sikap, penampilan, dan cara berkomunikasi dengan nasabah yang sesuai ketentuan bank dalam pelayanan.
4. untuk mengetahui hal-hal yang dilakukan untuk meningkatkan pelyanan dari seorang *customer service*.
5. untuk mengetahui hambatan-hambatan yang bisa terjadi untuk menjadi *customer service* dan cara penyelesaiannya.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak diantaranya :

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai apa saja syarat yang harus di dimiliki seseorang untuk menjadi seorang *customer service* dan juga bagaimana *job description* dari seorang *customer service* serta sikap dan penampilan dalam melayani nasabah sekaligus mengetahui hambatan yang bisa terjadi untuk menjadi seorang *customer service* beserta jalan keluarnya.
2. Bagi Bank NTT sendiri, dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi atau masukan-masukan yang positif dan bisa memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi pada bagian *customer service* dalam memberikan pelayanan dan juga untuk meningkatkan pelayanannya.
3. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi dalam penelitian yang mengambil penelitian yang sama.
4. Bagi nasabah, menimbulkan kepuasan karena dilayani dengan baik.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penulisan proposal ini akan di bahas secara deskriptif mengenai Standar Pelayanan *Customer Service* Pada Bank Nusa Tenggara Timur (NTT) Cabang Maumere.

1.6.1 Ruang lingkup penelitian

Agar tidak salah dalam menginterpretasikan proposal ini, maka ruang lingkup pengamatannya hanya dibatasi pada standar pelayanan *customer service* pada Bank NTT cabang Maumere tersebut.

1.6.2 Prosedur pengumpulan data

1.6.2.1 metode interview

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung dengan petugas yang menangani langsung di bagian tersebut.

1.6.2.2 metode pemanfaatan data sekunder

Pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data-data dari sejumlah catatan, buku-buku, literatur-literatur, dan download dari sistem yang di cetak *hard copy*.

1.7 Organisasi TA

Adapun organisasi tugas akhir ini terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan, yang didalamnya akan membahas latar belakang permasalahan, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan organisasi TA.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi kajian teori permasalahan yang digunakan sebagai acuan penyelesaian analisa dan pembahasan pada bab IV.

BAB III TINJAUAN UMUM

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum dari Bank Nusa Tenggara Timur (NTT) cabang Maumere, visi, dan misi serta struktur organisasinya.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN MASALAH

Pada bab ini membahas tentang bagaimana Bank NTT menetapkan ketentuan-ketentuan atau standar yang sesuai untuk melayani nasabah dari hal yang harus disiapkan, penampilan, serta sikap yang baik untuk melayani nasabah dan menghadapi nasabah yang mengeluh.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan penutup, yang berisi kesimpulan serta saran-saran dari penulis.