

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan di dunia perbankan sekarang ini berkembang demikian pesatnya, 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 industri perbankan. Nama besar, gedung bertingkat dan teknologi yang semakin canggih tidak akan berarti apabila sebuah bank tidak memiliki Customer Service yang baik dalam memberikan pelayanan meliputi penampilan maupun berperilaku dengan baik.

Banyak bank yang saat ini berdiri tegak dan bersaing untuk mendapatkan sebuah customer atau pelanggan. Setiap bank selalu memberikan produk – produk yang baik, dan memberikan bonus yang menarik para pelanggannya. Persaingan antar bank saat ini sangatlah ketat, karena setiap bank selalu meningkatkan dan menunjukkan kelebihanannya tidak hanya dari produknya saja, bank juga memberikan pelayanan yang baik, agar para nasabah atau customer tetap menyimpan sejumlah dana pada bank tersebut. Bagaimana cara bank untuk membuat para nasabah menjadi percaya dan loyal pada bank tersebut. Selain produk yang dihasilkan, pelayanan prima juga penting bagi bank untuk merangkul atau menggaet para nasabah, agar tetap percaya pada bank tersebut.

Penulis memilih judul Tugas Akhir ini, karena semua bank dijamin sekarang sangatlah mementingkan pelayanan. Pelayanan di setiap bank saat ini sangat ditunjukkan oleh setiap bank. Karena dengan adanya pelayanan prima atau *Service Excellent* nasabah akan merasa nyaman untuk dilayani. Selain itu dengan adanya pelayanan prima, maka bank akan dinilai baik oleh para nasabahnya. Supaya bank dapat bernilai baik, maka bank harus memiliki pegawai yang mampu melayani nasabah dengan baik. *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 atau pelanggan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang baik. Jika nasabah tersebut bisa merasa nyaman, maka bank tersebut akan mendapatkan keuntungan yang cukup banyak dari nasabah tersebut.

Bank yang baik dapat dilihat dari Customer Service dalam melayani nasabah. Customer Service adalah seseorang yang bekerja di bank, dan melayani para nasabah, serta mengetahui segala bentuk atau macam – macam produk dari bank tersebut. Service adalah suatu pelayanan yang baik untuk menarik minat pelanggan. Customer adalah pelanggan yang mencari produk atau barang pada tempat yang mempunyai pelayanan yang baik. Sedangkan *Service Excellent* adalah pelayanan yang baik atau pelayanan prima yang dilakukan oleh Customer Service dalam melayani seorang

nasabah atau pelanggan. Pelayanan yang prima sangat dibutuhkan pada setiap pegawai. Sehingga kemajuan bank sangat ditentukan dengan pelayanan yang baik dari seorang pegawai atau Customer Service tersebut.

Jadi dengan adanya pelayanan prima pada sebuah bank, maka akan menjamin kemajuan dan kelancaran dari bank tersebut. Pelayanan prima atau Service Excellent pada bank sangat dibutuhkan sekali. Karena terciptanya suatu bank yang baik dapat dilihat dari suatu pelayanan yang prima dan memuaskan. Tersenyum adalah salah satu yang harus dilakukan oleh seorang Customer Service untuk memberikan suatu pelayanan yang prima. Tersenyum jika ada nasabah yang datang. Tersenyum sangat diperlukan dalam suatu pekerjaan, karena dapat membuat atau menjalin keakraban terhadap semua orang. Oleh karena itu seorang Customer Service harus memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.

Sesuai dengan fungsinya, Customer Service diharapkan dapat memberi pelayanan yang baik, cepat dan akurat serta tidak meninggalkan sikap keramahan sebagai cerminan suatu bank. Oleh karena itu, dengan adanya Customer Service ini nasabah tidak perlu bingung dengan masalah administrasi dan segala prosedur yang berhubungan dengan bank. Nasabah cukup menghubungi Customer Service dan menanyakan tentang informasi yang dibutuhkan, dan akhirnya akan dapat meningkatkan jumlah nasabah dan juga mencapai tujuan bank untuk mendapatkan nasabah loyal dapat terwujud.

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 BTN Kcp Wiyung Surabaya”.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk menghindari terjadinya salah pengertian terhadap judul yang dimaksud, maka berikut akan dijelaskan penjelasan dari judul :

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.

Jadi, berdasarkan dua definisi di atas, maka pelaksanaan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan semula.

Service

Service biasa disebut dengan pelayanan. Pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Adapun menurut Kotler dalam Laksana (2008) 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.

Jadi service adalah suatu tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain serta upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan konsumen

Excellent

Excellent biasa disebut dengan prima. Prima adalah sikap atau perilaku baik yang dilakukan oleh seseorang. Jika dikaitkan dengan keadaan bank adalah perilaku baik yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melayani nasabahnya.

Jadi berdasarkan definisi diatas, maka excellent adalah perilaku baik yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melayani nasabahnya.

Oleh

Dapat diartikan sebagai kata dari.

Jadi kata oleh adalah perbuatan yang dilakukan dari seseorang pegawai pada bank

Customer Service

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

Jadi customer service adalah seorang pegawai bank yang ditugaskan untuk melayani setiap keluhan dari nasabah.

Pada

Pada dapat diartikan sebagai kata penghubung untuk memperjelas suatu kalimat, dimana kalimat tersebut menunjukkan suatu tempat ataupun suatu alat.

Jadi dari definisi diatas, maka arti pada adalah kata penghubung untuk memperjelas suatu kalimat dimana kalimat tersebut dapat menunjukkan suatu tempat ataupun suatu alat pada perusahaan.

BTN (Bank Tabungan Negara)

[Badan Usaha Milik Negara Indonesia](#) yang berbentuk [perseroan terbatas](#) dan bergerak di bidang [jasa keuangan perbankan](#). Sejak tahun 2012, bank ini dipimpin oleh Maryono sebagai [direktur utama](#).

Jadi dari definisi diatas, maka BTN (Bank Tabungan Negara) adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa serta menawarkan berbagai macam produk – produk. Produk – produk yang dihasilkan antara lain : tabungan, deposito, giro, dan kredit. Perusahaan ini lebih mengutamakan pelayanannya dalam menghadapi nasabah. Maka perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa.

Jadi judul yang dimaksud dalam Tugas Akhir di sini adalah meningkatkan penjualan produk bank melalui pelayanan prima atau pelayanan yang baik oleh customer service pada Bank Tabungan Negara. 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 apakah pelayanan prima sangat berpengaruh dengan perkembangan Bank BTN cabang Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan alasan – alasan tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai Customer Service pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya?

2. Bagaimana pentingnya peranan dan fungsi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan prima (service excellent) terhadap nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya?
3. Bagaimana upaya Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya meningkatkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima (service excellent) terhadap nasabah?
4. Bagaimana pengaruh pelayanan prima (service excellent) terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah?
5. Apa saja hambatan dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) serta solusi dalam menghadapi hambatan tersebut sebagai seorang Customer Service di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya?

1.4 Tujuan

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai Customer Service pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya.
2. Untuk mengetahui secara jelas tentang pentingnya peran dan fungsi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya.
3. Upaya Bank Tabungan Negara meningkatkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima terhadap nasabah.

4. Pengaruh pelayanan prima (service excellent) terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya.
5. Untuk mengetahui hambatan dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) serta solusi dalam menghadapi hambatan tersebut sebagai seorang Customer Service di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diperoleh dari diadakannya pengamatan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis tentang pelaksanaan Service Excellent oleh Customer Service yang sesungguhnya pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya.

2. Bagi Bank

Dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan juga sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi PT. Bank Tabungan Negara Kcp Wiyung Surabaya untuk masa yang akan datang.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat digunakan sebagai tambahan koleksi bacaan bagi pembaca di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.

4. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai informasi bagi pembaca tentang pelaksanaan Service Excellent oleh Customer Service di PT. Bank Tabungan Negara Kcp Wiyung Surabaya.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Ruang Lingkup Pengamatan

Agar dalam Judul Laporan Tugas Akhir ini tidak terlalu luas dan menyimpang, maka diberikan batasan agar tidak terdapat salah pengertian.

Adapun lingkup pembahasan dalam Laporan Tugas Akhir ini sesuai dengan judul diatas adalah :

1. Obyek yang ada dibatasi pada tempat dilakukan pengamatan yaitu di PT. Bank Tabungan Negara Kcp Wiyung Surabaya.
2. Pelaksanaan service excellent oleh Customer Service di PT. Bank Tabungan Negara Kcp Wiyung Surabaya

1.6.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir 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 untuk mendapatkan informasi.

b. Metode Pemanfaatan Data Primer

Pengumpulan data yang diperoleh dari sumber yang berkenaan langsung dengan masalah penelitian.

c. Metode Studi Pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat serta membaca buku – buku yang terdapat dipergustakaan STIE Perbanas.