

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bank merupakan suatu Lembaga yang memiliki tugas menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat guna untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Adapun menurut Dr. Kasmir (2012 : 24), dinyatakan bahwa:

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.

Dari definisi tersebut di atas, maka dapat dijelaskan bahwa bank dalam memperoleh dana atau aset berasal dari pihak lain (masyarakat) yang memiliki dana atau kelebihan uang. Mereka ini bisa disebut penabung (kreditur). Kemudian, dana tersebut disalurkan kepada pihak lain yang membutuhkan (debitur), di samping itu bank juga menyediakan jasa-jasa perbankan yang sangat bermanfaat bagi masyarakat.

Akhir-akhir ini, dalam dunia perbankan banyak terjadi sebuah fenomena. Salah satunya yaitu penurunan suku bunga kredit. Hal ini tentunya tidak luput dari campur tangan pemerintah. Karena program penurunan suku bunga kredit ini merupakan target pemerintahan presiden dan wakil presiden Republik Indonesia, dengan tujuan untuk membuat suku bunga kredit di

Indonesia sejajar dengan Negara – negara ASEAN yaitu berkisar 6 sampai dengan 7 persen. Dengan adanya penurunan suku bunga kredit, ini tentunya akan menambah minat masyarakat luas untuk mengambil atau mengajukan kredit di suatu Bank. Dan hal ini, merupakan tugas dari seorang *Customer Service* untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah, agar nasabah merasa nyaman dan dapat menjadi nasabah yang memiliki loyalitas tinggi terhadap Bank tersebut. Adapun definisi dari *Customer Service* sendiri menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014 : 64), “*Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk produk bank”. Adapun *Service Excellence* menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014 : 76) “pelayanan prima adalah bagaimana pihak pemberi layanan, dalam hal ini pihak bank memberikan layanan secara maksimal kepada nasabah, dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional”.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberadaan dari seorang *Customer Service* sangatlah penting bagi sebuah bank, yaitu sebagai perantara antara pihak bank dengan nasabah, adapun keberhasilan sebuah bank tercermin dari *Customer Service* yang memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya.

Namun, yang menjadi masalah pada saat ini, tidak semua *Customer Service* memberikan *Service Excellence* atau Pelayanan Prima kepada nasabahnya. Masih banyak dijumpai *Customer Service* di suatu Bank yang kurang ramah kepada nasabah, dan bersikap acuh tak acuh. Seperti yang dilansir pada Blog Hendra Gunawan (2014), dikatakan sebagai berikut:

Pada tahun 2013 terdapat seorang nasabah Bank X, nasabah tersebut ingin mengajukan kreditnya di bank lain, namun pengajuan kredit di bank lain tersebut ditolak karena info dari BI Checking mengatakan bahwa nasabah tersebut masih ada tunggakan. Padahal, nasabah tersebut telah melunasi tunggakan kartu kreditnya sejak tahun 2011. Kemudian dari pihak BI pun mengarahkan nasabah ini ke Bank X untuk pemutihan atau revisi data tersebut. Kemudian, nasabah tersebut menghubungi call center 500010. Di samping itu, nasabah tersebut berkomunikasi dengan Customer Service. Namun, dengan suara keras Customer Service menjawab bahwa nasabah tersebut salah menghubungi dan mengatakan bahwa ini merupakan call center bukan penagihan. Kemudian, nasabah tersebut menyampaikan maksudnya untuk bertanya mengenai proses pemutihannya. Selanjutnya, Customer Service tersebut menanggapi dengan memerintahkan nasabah tersebut untuk menghubungi nomor 021-30487272 (bagian penagihan) lalu telepon tersebut terputus. Kemudian, nasabah tersebut menghubungi nomor 021-30487272. Namun, berulang kali dijawab dengan nada Customer Service sedang sibuk, dan begitu seterusnya hingga nasabah tersebut menghubungi nomor tersebut hingga lebih dari 150 kali.

Sehingga dari uraian masalah di atas, membuat penulis tertarik untuk membuat judul Tugas Akhir mengenai *Service Excellence* oleh *Customer Service*.

Di samping itu, penulis juga memilih Bank Rakyat Indonesia sebagai tempat penelitian, dikarenakan menurut sumber dari Wikipedia yang menyatakan bahwa :

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk (BRI atau Bank BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Sampai sekarang Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 tetap konsisten memfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK (Kredit Usaha Kecil) pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 miliar yang meningkat menjadi Rp. 8.231,1 miliar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 miliar.

Sehingga dari sumber di atas, dapat diambil simpulan bahwa Bank Rakyat Indonesia merupakan bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia, dengan pelayanannya yang terfokus pada masyarakat kecil, di sisi lain Bank

Rakyat Indonesia juga telah berperan aktif untuk meningkatkan perekonomian masyarakat Indonesia, khususnya pada masyarakat kecil dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil.

Disamping itu, karena pelayanan Bank Rakyat Indonesia yang terfokus pada masyarakat kecil, menjadikan penulis ingin mengetahui bagaimana cara *Customer Service* memberikan pelayanan kepada nasabah yang rata-rata berpendidikan menengah kebawah yang tidak memahami sama sekali tentang perbankan dan produk-produk perbankan, bahkan untuk menangkap penjelasan dari *Customer Service* juga dirasa sangat sulit dikarenakan oleh kemampuan nasabah untuk menangkap dan memahami penjelasan *Customer Service* sangat lama, dan juga karena perbedaan penggunaan bahasa, karena ada saja nasabah yang hanya bisa berkomunikasi dengan dialek keseharian mereka yaitu bahasa jawa.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan *Service Excellence* Oleh *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan”.

## 1.2 Penjelasan Judul

Berikut merupakan penjelasan judul Laporan Tugas Akhir:

### 1. Pelaksanaan

Menurut Rahardjo Adisasmita (2011 :24) pelaksanaan adalah “proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan dalam proyek”.

Dengan demikian, dapat di simpulkan bahwa pelaksanaan merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan tertentu, yang diwujudkan dalam pembentukan suatu program dan proyek.

## 2. *Service*

*Service* dapat disebut juga dengan pelayanan. Pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2012:4) adalah:

pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Sehingga dari kutipan di atas, dapat diambil simpulan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang bisa saja terlihat oleh seseorang, dalam hal ini adalah nasabah sebuah bank, namun bisa juga tidak terlihat oleh nasabah, melainkan hanya dapat dirasakan manfaatnya saja.

## 3. *Excellence*

*Excellence* biasa disebut dengan kata prima. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “Prima adalah Sangat Baik”

## 4. *Service Excellence*

*Service Excellence* biasa disebut juga dengan kata pelayanan prima. *Service Excellence* atau pelayanan prima menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014 : 76) “pelayanan prima adalah bagaimana pihak pemberi layanan, dalam hal ini pihak bank memberikan layanan secara maksimal kepada nasabah, dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional”. Dengan demikian, dapat di simpulkan bahwa pelayanan prima merupakan

pelayanan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dengan kualitas yang terbaik guna untuk memuaskan pelanggan atau nasabah.

## 5. *Customer Service*

*Customer Service* menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014 : 64), “*Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk produk bank”.

Sehingga, dari kutipan di atas dapat di simpulkan bahwa *Customer Service* merupakan perantara antara pihak bank dengan nasabah yang menjalankan aktivitas untuk memberi kepuasan kepada nasabah dengan berorientasi pada keinginan dan kebutuhan dari nasabah.

Secara keseluruhan, dari beberapa definisi di atas dapat di simpulkan bahwa Pelaksanaan *Service Excellence* oleh *Customer Service* adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dengan memberikan kualitas yang terbaik berdasarkan keinginan dan kebutuhan dari nasabah guna untuk menciptakan kepuasan nasabah.

### 1.3 Rumusan Masalah

1. Apa persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan?
2. Apa tugas dan tanggung jawab seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan?

3. Bagaimana bentuk dari pelayanan prima (*service excellence*) yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan?
4. Bagaimana usaha *Customer Service* untuk tetap memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan?
5. Bagaimana pengaruh pelayanan prima (*service excellence*) terhadap peningkatan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan?
6. Apa saja hambatan yang sering dialami oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan dan bagaimana tindakan dari *Customer Service* untuk mengatasi hambatan tersebut?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.
2. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana tugas dan tanggung jawab dari seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

3. Untuk mengetahui dan memahami bentuk dari pelayanan prima (*service excellence*) yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.
4. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana usaha *Customer Service* untuk tetap memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.
5. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana pengaruh pelayan prima (*service excellence*) yang telah dilakukan oleh *Customer Service* terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.
6. Untuk mengetahui dan memahami hambatan apa saja yang dialami oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, serta bagaimana tindakan yang dilakukan oleh *Customer Service* untuk mengatasi hambatan tersebut.

### 1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pembaca :

Sebagai bahan referensi untuk dapat mengetahui apa persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service*, serta mengetahui apa tugas dan tanggung jawab dari seorang *Customer Service*. Disamping itu juga sebagai bahan referensi untuk mengetahui bagaimana bentuk dari dari pelayanan prima (*service excellence*) yang diberikan oleh *Customer Service* kepada



nasabahnya, bagaimana cara *Customer Service* untuk tetap memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada nasabahnya, bagaimana pengaruh pelayanan prima (*service excellence*) yang telah dilakukan oleh *Customer Service* terhadap peningkatan kepuasan nasabah, dan mengetahui hambatan apa saja yang dialami oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada nasabah, serta tindakan apa yang dilakukan oleh *Customer Service* untuk mengatasi hambatan tersebut.

2. Bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan :

Sebagai tambahan informasi dan sebagai bahan masukan serta bahan pertimbangan bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya :

Dapat bermanfaat untuk memberikan informasi dan wawasan tambahan yang berkaitan dengan *Customer Service* dan *Service Excellence*, serta bermanfaat sebagai bahan bacaan yang berkaitan dengan *Customer Service* dan *Service Excellence*.

4. Bagi Penyusun :

Menambah wawasan penulis tentang pelaksanaan *service excellence* oleh *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, serta membuat penulis dapat bekerja dengan baik dan profesional jika kedepannya penulis berprofesi sebagai *Customer Service* pada suatu bank.

## 1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan melakukan wawancara, dan juga menggunakan metode studi kepustakaan.

### 1. Wawancara

Definisi wawancara menurut Moleong (2009 : 186) yaitu “percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”.

Sehingga berdasarkan kutipan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa wawancara merupakan komunikasi antara pihak pewawancara dan terwawancara untuk dapat menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara.

### 2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan menurut Sugiyono (2012 : 291) yaitu :

studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

Sehingga dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa metode studi kepustakaan merupakan metode penelitian dengan menggunakan referensi atau literatur yang disesuaikan dengan topik yang diteliti.