

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan perbankan dan situasi bisnis di pasar saat ini berubah dengan sangat cepat. Kondisi tersebut berhadapan pula dengan sistem pasar global dengan tingkat persaingan yang semakin tajam di pasar domestik maupun pasar internasional. Masing-masing bank berlomba untuk menarik nasabah yang pada akhirnya nasabah mendapatkan keuntungan dari keadaan tersebut, karena itu dunia perbankan tidak mempunyai banyak pilihan kecuali meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya saing.

Perkembangan perekonomian di Indonesia sangat berpengaruh dengan peran perbankan. Dalam dunia modern sekarang ini, peran perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Kegiatan usaha yang utama dari suatu bank adalah penghimpunan dana dari masyarakat dan penyaluran kembali dan kepada masyarakat.

Berdasarkan situs resmi BTN, Bank Tabungan Negara (BTN) adalah badan usaha milik negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali

kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari beberapa jenis produk simpanan yang ada di bank tabungan merupakan simpanan yang cukup banyak diminati nasabah. Karena tabungan mempunyai kemudahan-kemudahan dalam prosedur pembukaan rekening maupun dalam pengambilan dana. Simpanan yang berupa tabungan juga merupakan sumber dana bank yang cukup penting karena relatif mudah didapat dari masyarakat. Oleh karena itu simpanan tabunga merupakan sumber dana bank yang cukup potensial dalam mempertahankan usahanya dan meningkatkan sumber dana bagi bank.

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 Tabungan adalah simpanan yang pada penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Selain itu, manfaat dari tabungan yaitu lebih aman dan fleksibel jika dibandingkan dengan membawa uang tunai serta bisa diambil setiap saat dan tabungan juga akan mendapatkan bunga dari bank.

Tabungan BTN Batara adalah tabungan yang ditunjukan untuk gaya hidup transaksi anda sehari-hari dan keluarga dengan suku bunga menarik. BTN Batara memberikan solusi tabungan transaksional dengan kemudahan transaksi pembelian dan pembaaran melalui *Channel*.

Selama ini perbankan telah meyakinkan nasabah dengan menonjolkan faktor internal bank yaitu memaksimalkan loyalitas nasabah kepada bank dengan cara melayani nasabah dengan sebaik-baiknya. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata

masyarakat. Citra ini dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Oleh karena itu bank menawarkan keamanan, kemudahan, dan tingkat bunga yang menarik yang hampir dimiliki oleh semua bank yang ada saat ini. Bagi bank keunggulan dan kualitas pelayanan yang dimiliki merupakan faktor penarik calon nasabah agar mau menjadi nasabah. Untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabah yang bisa disebut dengan *Customer Service*.

Menurut (Kasmir, 2014) *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* pada sebuah bank merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari.

Di tengah kondisi persaingan disektor jasa yang semakin meningkat, perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan *Customer Service*. Untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya *Customer Service* mampu mengadakan komunikasi personal dengan kualitas yang baik mengingat bahwa unit *Customer Service* merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah.

Customer Service memegang peran sangat penting dalam memberikan pelayanan dan dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan ini tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga

hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga image bank agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya karena *Customer Service* merupakan pintu gerbang utama sebuah bank.

Dengan demikian *Customer Service* berfungsi sebagai cerminan penilaian pelayanan suatu nasabah, perantara antara bank dengan nasabah baik melakukan transaksi maupun meminta informasi, sebagai pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank sehingga dituntut mempunyai pengetahuan dan wawasan yang baik mengenai industri perbankan, menjual berbagai produk bank, menerima dan menyambut kedatangan nasabah dan selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya diselesaikan, serta menangani keluhan nasabah sehingga diharapkan dapat memenuhi masalah nasabahnya dengan baik.

Oleh karena itu peran *Customer Service* disini dapat disebut sebagai unit front line bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dimana secara garis besar tugas dari *Customer Service* meliputi pemberian informasi serta pelayanan khususnya pada produk tabungan BTN Batara di Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo, dimana *Customer Service* harus dapat memberikan pelayanan kepada nasabah berupa pembukaan produk tabungan BTN Batara dengan menerima, melayani, mengatasi,

mengadministrasikan, memperkenalkan maupun menawarkan produk dan jasa yang dimiliki oleh bank kepada nasabah agar nasabah diharapkan mempunyai tingkat loyalitas yang tinggi kepada bank tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas dan mengingat pentingnya *Customer Service* bagi bank dalam usaha memberikan pelayanan nasabah dan calon nasabah terhadap produk tabungan BTN Batara maka penulis merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang “PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PRODUK TABUNGAN BTN BATARA PADA BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SIDOARJO”.

1.2 Penjelasan Judul

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

3. Customer Service

Menurut (Kasmir, 2014) *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah.

4. Produk

Produk adalah barang atau jasa yang dapat diperjual belikan.

5. Tabungan BTN Batara

Tabungan BTN Batara adalah tabungan yang ditunjukan untuk gaya hidup transaksi anda sehari-hari dan keluarga dengan suku bunga menarik.

6. Bank Tabungan Negara (BTN)

Bank Tabungan Negara (BTN) adalah badan usaha milik negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak dibidang jasa keuangan perbankan. Pada tahun 1942, sejak masa pendudukan jepang di Indonesia, bank ini dibekukan dan digantikan dengan tyokin Kyok. Setelak proklamasi kemerdekaan Indonesia bank ini diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan diubah menjadi Kantor Tabungan Pos. Nama dan bentuk perusahaan selanjutnya berubah beberapa kali hingga akhirnya pada tahun 1963 diubah menjadi Bank Tabungan Negara (BTN).

1.3 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN Batara pada nasabah dan calon nasabah?
2. Apa saja persyaratan yang diberikan oleh *Customer Service* terhadap pembukaan produk tabungan BTN Batara?
3. Bagaimana prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan dan penutupan produk pada tabungan BTN Batara?
4. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* pada produk tabungan BTN Batara?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah ditulis diatas, maka tujuan dari laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana cara pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN Batara pada Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui persyaratan apa saja dalam pembukaan produk tabungan BTN Batara pada Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan dan penutupan produk tabungan BTN Batara yang ada di Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui kepuasan nasabah tabungan BTN Batara terhadap pelayanan *Customer Service* Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai salah satu media cross selling produk dan jasa yang dimiliki. Dan dapat digunakan sebagai bahan masukan pertimbangan bagi Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo untuk kemajuan dalam hal positif baik intern maupun ekstern dimasa yang akan datang.

1.5.2 Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian diharap dapat memberikan informasi dan berguna bagi akademisi mengenai pelaksanaan pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN Batara di bank BTN.

1.5.3 Bagi Pembaca

Penelitian ini diharap mampu menambah wawasan untuk masyarakat agar memahami tentang produk tabungan BTN Batara khususnya untuk orang yang berusia 17 tahun keatas, sehingga menjadi sebuah referensi baru dalam dunia perbankan.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Data

Data yang digunakan ada 2 amacam yaitu:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara atau dari hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh nasabah. Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara langsung kepada pihak internal Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo dan membagikan kuesioner kepada nasabah Bank BTN Cabang Sidoarjo.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari studi dokumentasi dengan mempelajari *Standart Operating Procedur* (SOP) tabungan BTN Batara pada Bank BTN.

1.6.2 Pengumpulan Data

1. Agar dapat diperoleh data-data yang bisa diuji kebenarannya, nyata dan lengkap, maka peneliti menggunakan instrumen sebagai berikut: Studi kepustakaan, yaitu dengan membaca buku yang ada kaitannya dengan tema dan judul penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan teori untuk membahas permasalahan yang ada, misal tentang tabungan, *Customer Service* dan lainnya.

2. Studi Lapangan

a) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, surat, arsip dan lainnya. Dalam dokumentasi yang diamati adalah benda mati, metode ini tidak terlalu sulit karena apabila terdapat kesalahan data, data tersebut masih tetap. Dari dokumen-dokumen yang ada peneliti akan memperoleh data tentang sejarah berdirinya, struktur organisasi, job discription, visi dan misi, kegiatan operasional, serta prosedur pembukaan tabungan BTN Batara yang digunakan oleh Bank BTN.

b) Wawancara

Wawancara adalah cara memperoleh data secara langsung melalui tanya jawab kepada pihak Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo tentang bagaimana cara pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN Batara, prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan dan penutupan

tabungan BTN Batara. Dalam hal ini penyusun memperoleh narasumber dari bagian *Customer Service*.

c) Kuesioner

Penyebaran kuesioner yang berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan *Service Quality*, kuesioner tersebut ditunjukkan kepada para nasabah tabungan BTN Batara Kantor Cabang Sidoarjo.

