

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri perbankan dewasa ini telah bergerak maju dengan sangat aktif dan dinamis. Pergerakan ini didukung dengan adanya berbagai tantangan seperti perkembangan teknologi perbankan dan perkembangan pasar keuangan di dunia beberapa tahun terakhir ini. Situasi ini mendorong industri perbankan untuk cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggungjawabnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik produk-produknya maupun layanan perbankan yang aman, nyaman dan berkualitas.

Dalam memberikan pelayanan terbaiknya, bank harus mempunyai sumber daya manusia yang kompeten dan handal, dan mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya. Sumber daya manusia ini sangat mempengaruhi keberhasilan dan citra diri dari suatu bank.

Kualitas SDM suatu bank atau perusahaan dapat diketahui dari kemampuan yang dimiliki karyawannya yang berorientasi pada daya pikir dan penguasaan ilmu yang luas, penguasaan dalam ilmu tertentu, kedisiplinan dan rasa tanggung jawab yang tinggi.

Sumber daya manusia yang menjadi ujung tombak dari industri perbankan adalah *customer service*. Dalam buku *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:64) Kasmir mengemukakan bahwa

*customer service* adalah unit kerja yang setiap kegiatannya diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Kualitas dari seorang *customer service* terlihat dari keprofesionalannya saat bekerja, standar sikap yang diterapkan sesuai dengan peraturan bank yang berlaku dan melakukan tugas dan tanggungjawabnya dengan benar.

Tugas dari seorang *customer service* tidak hanya memberikan pelayanan kepada nasabah, tetapi juga membina hubungan yang baik dengan nasabah, menjaga dan melakukan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah terkait dengan kerahasiaan data nasabah.

Untuk menjalankan tugas tersebut, seorang *customer service* harus memiliki kualifikasi diri yang memumpuni. Kualifikasi diri seorang *customer service* secara umum meliputi kepribadian, karakter, mental, sikap proaktif, antusias, fleksibel, simpatik dan menarik. Namun, kualifikasi tersebut dapat berbeda di suatu bank yang berbeda pula.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan suatu industri perbankan diperlukan adanya pengembangan SDM yang salah satunya dibagian *customer service*. Dengan adanya pengembangan ini diharapkan pegawai dapat bekerja secara profesional, dapat bekerja produktif dan memiliki kinerja yang tinggi. Maka dari peningkatan kualitas SDM tersebut dapat dijadikan tolok ukur keberlangsungan hidup suatu bank, karena manusia merupakan aset yang menentukan.

Industri perbankan yang sukses senantiasa meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, tetapi pada dasarnya semua tergantung pada masing-masing individu dari karyawannya. Begitu pula dengan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya, di mana perusahaan ini memiliki program pengembangan sumber daya manusia sehingga dapat melayani nasabahnya secara optimal.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan sebuah perusahaan BUMN dalam bidang perbankan dan telah menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia yang selalu berusaha mengedepankan pelayanan nasabah yang maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan pencapaian PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atas anugerah *good corporate governance (GCG)* oleh *Asean Capital Market Forum* yang dilaksanakan di Manila pada akhir tahun 2015. Penghargaan tersebut diberikan karena PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk mampu menjadi bank dengan penerapan *good corporate governance (GCG)* terbaik di wilayah Asean.

Menyadari pentingnya kualitas pelayanan *customer service* yang diberikan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya kepada nasabahnya, maka penulis tertarik untuk membahas hal tersebut dalam penyelesaian tugas akhirnya. Yang mana Laporan Tugas Akhir itu berjudul **“Pelaksanaan Pekerjaan *Customer Service* sebagai Tolok Ukur Kualitas Sumber Daya Manusia pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya”**.

## 1.2 Penjelasan Judul

Tugas Akhir ini berjudul Pelaksanaan Pekerjaan *Customer Service* Sebagai Tolok Ukur Kualitas Sumber Daya Manusia Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya. Berikut adalah penjelasan dari judul di atas :

### 1. Pelaksanaan dan Pekerjaan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan arti 'pelaksanaan' sebagai sesuatu proses atau melakukan suatu perbuatan. Sedangkan 'pekerjaan' diartikan sebagai suatu kegiatan dalam penyelesaian tugas dan atau tanggung jawab.

Sehingga pengertian pelaksanaan pekerjaan sesuai yang tertulis dalam judul adalah serangkaian proses dalam menyelesaikan sebuah tugas dan atau tanggung jawab.

### 2. *Customer Service*

Dalam buku Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:64) Kasmir mengemukakan bahwa *customer service* adalah unit kerja yang setiap kegiatannya diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

### 3. Tolok Ukur, Kualitas dan Sumber Daya Manusia

'Tolok ukur' dapat didefinisikan sebagai dasar pengukur atau standar pengukuran suatu hal.

Hans Kasper dan rekannya (dalam Roland T Rust) mengartikan 'kualitas' sebagai hal yang tidak pasti, kualitas dapat diartikan sebagai mutu dari seseorang, mutu dari suatu produk dan penilaian dari orang lain.

Syafaruddin Alwi (2001:6) mendefinisikan sumber daya manusia sebagai orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering disebut karyawan atau *employee*.

Dari ketiga definisi di atas dapat disimpulkan bahwa tolok ukur kualitas sumber daya manusia adalah standar yang ditentukan untuk mengukur potensi seseorang terhadap pelaksanaan tugas mereka.

#### **4. Bank Tabungan Negara**

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak dibidang jasa keuangan perbankan.

Sehingga dapat didefinisikan bahwa Pelaksanaan Pekerjaan *Customer Service* Sebagai Tolok Ukur Kualitas Sumber Daya Manusia pada PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya adalah proses penyelesaian sebuah tugas dan tanggung jawab seorang *customer service* yang dapat digunakan sebagai pengukur atas kualitas SDM terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah di PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab *customer service*?
- 2) Apa saja yang menjadi standar kualifikasi seorang pelamar untuk menduduki bagian *customer service* pada Bank Tabungan Negara?
- 3) Bagaimana tindakan yang diambil jika ada masalah fatal yang diciptakan oleh *customer service*?
- 4) Apakah ada pelatihan khusus untuk pengembangan kualitas kinerja dari *customer service* setelah diterima?
- 5) Apa yang menjadi standar pengukuran kualitas *customer service* pada Bank Tabungan Negara?
- 6) Hambatan apa saja yang dihadapi oleh *customer service* ketika menjalankan pekerjaannya?
- 7) Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?

#### **1.4 Tujuan Pengamatan**

Untuk menjawab permasalahan di atas, berikut penjelasan tujuan dari penelitian ini :

- 1) Mengetahui tugas dan tanggung jawab *customer service*
- 2) Mengetahui persyaratan atau kualifikasi yang harus dipenuhi untuk menduduki bagian *customer service* pada Bank Tabungan Negara.
- 3) Mengetahui aturan dan/atau kode etik pegawai khususnya di bagian *customer service*.
- 4) Mengetahui program pengembangan kemampuan *customer service* setelah diterima.

- 5) Mengetahui indikator yang digunakan Bank Tabungan Negara dalam mengukur kualitas *customer service*.
- 6) Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *customer service*.
- 7) Mengetahui cara penyelesaian dari hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *customer service*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini :

- 1) Bagi Penulis  
Pemahaman yang meningkat tentang kualitas SDM yang dapat dilihat dari pelaksanaan pekerjaan *customer service*.
- 2) Bagi Instansi  
Sebagai masukan dan sumbangan pemikiran dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas seorang *customer service* yang ada di PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.
- 3) Bagi Pembaca  
Sebagai tambahan informasi yang bersifat ilmiah khususnya yang berkaitan dengan kualitas SDM yang dapat dilihat dari pelaksanaan pekerjaan *customer service* yang ada di PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.
- 4) Bagi STIE Perbanas Surabaya  
Diharapkan penelitian ini dapat menambah pemahaman tentang

kualitas sumber daya manusia dari pelaksanaan kegiatan *customer service* yang ada di PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama.

## 1.6 Metode Penelitian

Berikut adalah metode penelitian yang digunakan oleh penulis :

### 1) Studi Pustaka

Pengkajian terhadap referensi sumber lain secara teoritis sesuai dengan yang diteliti, yang mana metode ini terkait dengan kualifikasi dan pengembangan kualitas SDM khususnya di posisi *customer service*.

### 2) *Interview* (wawancara)

Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab (*interview*) secara langsung kepada salah satu pihak Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

### 3) Observasi

Teknik ini dilakukan dengan pengumpulan data dan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya dari objek yang diteliti dan untuk mendapatkan data yang diperlukan.