

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian dunia semakin meningkat, kemajuan dalam instrumen pembayaranpun tidak dapat dihindari lagi. Bank akan ikut serta jika berhubungan dengan instrumen pembayaran, yang mana menurut UU RI Nomor 10 Tahun 1998 mendefinisikan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan menurut Kasmir (20014:24) dalam bukunya yang berjudul Management Perbankan, mendefinisikan bank “ merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan.”

Perbankan juga melakukan upaya untuk dapat terus melakukan kegiatan perbankannya dengan cara mematuhi hukum dan ketentuan perbankan yang telah ditetapkan di Bank Indonesia (BI) baik dibidang penarikan ataupun penghimpunan dana, serta memulihkan kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat kepada Bank agar proses perbankan berjalan dengan lancar. Apalagi jika diingat Bank adalah Badan Usaha yang didasari oleh kepercayaan.

Tingkat persaingan antar Bank meningkat dengan pesat, bentuk persaingan dapat ditinjau dari beberapa hal antara lain peningkatan mutu atau kualitas; keberagaman produk; pemberian bonus atau hadiah-hadiah untuk menarik minat nasabah. Namun yang banyak bank pilih adalah peningkatan kualitas atau mutu yang diambil dari sisi kualitas pelayanan. Pada perbankan kualitas Sumber Daya Manusia selalu diperhatikan, terlebih pada bagian *frontliner* dimana dibagian ini dianggap sebagai gambaran dari Bank tersebut. Bagian *frontliner* salah satunya adalah *Customer Service* yang melayani nasabah secara langsung. Peran *Customer Service* sangat besar untuk bank salah satunya sebagai image bank. Peningkatan pelayanan *Customer Service* kepada nasabah perlu terus dijaga atau ditingkatkan. Karena jika *Customer Service* bekerja dengan prima dan baik maka nasabah akan merasa puas serta kepercayaan masyarakat akan mengikuti. Pelayanan *Customer Service* ini dapat diukur dari setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan secara maksimal. Kegiatan pelayanan *Customer Service* antara lain ialah menerima keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah ( *Heandling Complain*); memecahkan masalah dan mencari solusi yang dibutuhkan nasabah. Sikap dan keputusan yang *Customer Service* berikan dapat menggambarkan dan mengukur kinerja *Customer Service*.

Mengukur kinerja *Customer Service* dapat dilakukan dengan cara mengetahui kepuasan pelanggan. Adapun konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu salah satunya dengan melihat apakah nasabah akan membeli ulang produk atau jasa yang sama mereka konsumsi, atau dapat juga diukur dari bentuk komplain pelanggan yang bersifat

negative. Dari adanya evaluasi akan membawa beberapa hal positif antara lain mengurangi kesalahan seorang *Customer Service*; menuangkan aspirasi nasabah langsung untuk Bank dan *Customer Service* yang akan memberi rasa memiliki atau menjadi salah satu anggota bank tersebut.

Dalam mengukur kinerja *Customer Service* dapat dilakukan kegiatan evaluasi, yang mana menurut Gronlund dalam bukunya Rusman yang berjudul Model – model pembelajaran (2009 :93), evaluasi adalah suatu proses yang sistematis dan pengumpulan, analisis dan interpretasi informasi untuk menentukan sejauh mana siswa telah mencapai tujuan pembelajaran dengan melakukan evaluasi. Mengukur kinerja *Customer Service* dapat juga dilakukan dengan cara evaluasi kerja, kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui keadaan sesuatu objek dengan menggunakan instrument dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan. Evaluasi memiliki tujuan untuk memberikan bahan-bahan pertimbangan untuk menentukan atau membuat kebijakan tertentu, yang diawali dengan suatu proses pengumpulan data yang sistematis. Seorang *Customer Service* harus melakukan evaluasi demi mengetahui seberapa besar kemampuannya dalam menjalankan tugasnya. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu informasi untuk melakukan evaluasi *Customer Service*.

Sedangkan menurut (Kothler, 2014 :80) dalam buku Mengukur Kinerja dan Kepuasan Konsumen menyebutkan bahwa kepuasan konsumen atau nasabah adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Dalam

hal ketidakpuasan, riset banyak diarahkan pada aspek disonasi dan perilaku complain. Disonasi berkaitan dengan keragu-raguan atas pilihan dan keputusan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain adalah pelayanan yang *Customer Service* berikan.

Evaluasi terhadap pelanggan dapat mengukur sejauh mana Customer Service melayani nasabahnya. Kepuasan nasabah terhadap kinerja seorang Customer Servis dapat dilihat dengan konsep ukuran . Ada enam konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan, konsep ini merupakan konsep yang paling sederhana untuk dilakukan yaitu dengan cara menanyakan secara langsung mengenai tingkat kepuasan yang diberikan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan yang mereka terima juga dari pesaing.
2. Dimensi kepuasan pelanggan, konsep ini melewati beberapa tahapan penting yaitu, mengidentifikasi dimensi utama kepuasan pelanggan. Berdasarkan item-item perusahaan, disini pelanggan diminta untuk menilai jasa perusahaan tersebut. Berdasarkan item yang sama dengan pesaing yang ada pelanggan diminta untuk menilai dalam bentuk perbandingan untuk item spesifik yang sama. Terakhir meminta pelanggan berpartisipasi memilih item yang menurut mereka merupakan item utama dalam menentukan nilai kepuasan, baik dalam kecepatan pelayanan, atau keramahan seorang Customer Service.

3. Konfirmasi harapan, pada konsep ini kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja nyata dari seorang Customer Service.
4. Minat pembelian ulang, konsep ini adalah konsep yang paling mudah untuk ditandai dimana, jika seorang pelanggan merasa puas atas pelayanan yang seorang Customer Service berikan maka pelanggan tersebut akan mengulangi untuk mendapatkan jasa atau produk yang serupa.
5. Kesiediaan untuk merekomendasi, pada konsep ini dinilai paling penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama.
6. Ketidakpuasan nasabah, dapat dilihat dari komplain, biaya garansi ,word of mouth yang negatif, serta defections.

Pelayanan yang diberikan, terutama dalam melayani kebutuhan masyarakat yang dirupakan dalam bentuk produk-produk funding atau simpanan. Produk funding adalah bentuk produk simpanan yang disediakan oleh bank untuk masyarakat yang ingin menyimpan uangnya, mengingat produk funding adalah satu kewajiban penjualan yang dilakukan Customer Service. Adapun tiga dasar produk ini, ialah :

- a. Giro, yaitu rekening simpanan pihak ke tiga yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau Bilyet Giro dengan cara surat perintah bayar lainnya atau pemindah bukuan selama saldo didalam rekening giro masih ada.

- b. Deposito, yaitu simpanan berjangka yang penarikannya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai perjanjian antara bank dan nasabah, jika memaksa diambil akan dikenakan wanprestasi.
- c. Tabungan, yaitu simpana masyarakat yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu.

Produk-produk diatas adalah produk dasar yang akan dikembangkan oleh bank sesuai dengan kebutuhan dari bank itu sendiri. Dana Pihak Ketiga (DPK) dianggap sangat penting karena menjadi salah satu pendanaan yang dapat memutar siklus kegiatan perbankan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk menulis dalam bentuk laporan Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Customer Service pada Bank BTN Sidoarjo”.

## **1.2 PENJELASAN JUDUL**

### **1. Evaluasi**

Evaluasi adalah suatu proses yang sistematis dan pengumpulan, analisis dan interpretasi informasi untuk menentukan sejauh mana siswa telah mencapai tujuan pembelajaran dengan melakukan evaluasi.

### **2. Kepuasan Pelanggan**

Kotler (2014:80) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan.

### 3. Pelayanan

Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

### 4. Customer Service

Customer Service adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah

### 5. Bank BTN Sidoarjo

Bank BTN Sidoarjo adalah tempat untuk melakukan penelitian.

#### 1.3 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang, dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah nasabah PT. Bank BTN Sidoarjo sudah merasa puas atas pelayanan Customer Service (menerapkan Service Excellent)?
2. Apakah Customer Service dapat melayani kebutuhan nasabah dalam pembukaan dan penutupan produk yang ada di bank BTN Sidoarjo?
3. Apakah Customer Service dapat melayani kebutuhan nasabah dalam pembukuan dan penutupan jasa yang ada di bank BTN Sidoarjo?
4. Apakah Customer Service telah menjalankan fungsinya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab seorang Customer Service ?

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka akan disusun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah nasabah PT. Bank BTN Sidoarjo sudah merasa puas atas pelayanan Customer Service(menerapkan Service Excellent).
2. Untuk mengetahui apakah Customer Service dapat melayani kebutuhan nasabah dalam pembukaan dan penutupan produk yang ada di bank BTN Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui apakah Customer Service dapat melayani kebutuhan nasabah dalam pembukaan dan penutupan jasa yang ada di bank BTN Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui apakah Customer Service telah menjalankan fungsinya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab seorang Customer Service.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

1. Untuk Bank dapat dijadikan masukan bagi Customer Service melalui evaluasi nasabah dalam hal pemberian pelayanan untuk nasabah di Bank BTN Sidoarjo.
2. Bagi akademik STIE Perbanas dapat menambah referensi penulisan Tugas Akhir yang berhubungan dengan Evaluasi Pengaruh Kepuasan Nasabah



## **1.6 METODE PENELITIAN**

### **1.6.1 Jenis Data.**

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer, yaitu data yang secara langsung diperoleh dari Nasabah yang terlibat dalam transaksi di BTN Sidoarjo.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh berupa info tertulis dan dokumen serta laporan tentang keadaan Perusahaan meliputi sejarah ringkas berdirinya Bank BTN Sidoarjo atau dokumen lain yang mendukung tulisan Laporan Tugas Akhir.

### **1.6.2 Pengumpulan Data**

Dalam menyusun laporan Tugas Akhir penulis menggunakan metode penelitian berupa data yang diambil secara langsung. Penelitian ini dilakukan dengan cara :

- a. Observasi, penulis melakukan pengamatan yang dilihat secara langsung dari aktivitas di Bank BTN Sidoarjo pada tanggal 11 April 2018.
- b. Kuisisioner, dengan cara memberi angket yang berisikan pertanyaan-pertanyaan tertulis dengan alternative jawaban yang diberikan kepada responden.

### 1.6.3 Teknik Analisis Data

Seluruh data yang diperoleh dari observasi dan kuisisioner akan disusun, setelah itu penulis melakukan klasifikasi data, yaitu menggolongkan data berdasarkan kategori tertentu. Setelah data yang ada diklasifikasi akan dilakukan analisa data. Dalam hal ini data yang dikumpulkan adalah kualitatif , kemudian diolah menjadi data kuantitatif.

