

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara yang tercatat penduduknya sangat banyak. Namun masih banyak pula penduduk di Indonesia belum dapat memiliki hunian tempat tinggal sendiri, karena belum memiliki uang yang banyak untuk membayar secara tunai. Hal ini sesuai dengan usaha yang dilakukan dalam dunia perbankan. Menurut Kasmir (2014:14) bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dana atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa bank sebagai media penyalur dana yang di dapat dari masyarakat, lalu diberikan ke masyarakat yang membutuhkan berupa kredit. Macam – macam kredit sangatlah banyak, salah satunya adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR). KPR ini untuk membeli tempat tinggal yang layak, dengan menggunakan system pembayaran dicicil atau mengangsur atau kredit, dengan jaminan atau agunan berupa rumah. Dalam hal ini petugas bank yang bertanggung jawab adalah *Loan Service*. Peran *Loan Service* adalah menjelaskan tentang pemberian

kredit terutama kredit pemilikan rumah supaya nasabah paham tentang persyaratan pengajuan, memberitahu hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pengajuan, dan mewawancarai calon nasabah.

Beberapa peran dari bagian *Loan Service* sangatlah berpengaruh dalam hal *image* atau citra suatu perusahaan bank, karena petugas *Loan Service* berhadapan langsung dengan nasabah layaknya yang dilakukan oleh petugas *customer service* dan *teller*. Maka bank-bank di Indonesia pun berlomba – lomba untuk memberikan pelayanan prima atau dapat disebut dengan *service excellent*, agar nasabah merasakan puas atas fasilitas dan pelayanan serta jasa yang diberikan oleh suatu bank. Sehingga setiap bank memiliki prosedur atau *Standar Operating Procedure (SOP)* yang berbeda sesuai dengan visi dan misi, untuk menciptakan rasa kepuasan nasabahnya. Berikut ini beberapa factor dimana dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan yang diberikan :

1. Faktor kejelasan yang tidak berbelit dan keyakinan

Dalam hal ini nasabah dapat menilai pada saat diberikan penjelasan produk – produk kredit yang akan ditawarkan, persyaratan, hal-hal yang perlu diperhatikan dan lain – lain. Jika saat menjelaskan tidak berbelit dan penuh rasa keyakinan maka dapat menghasilkan kepuasan dan ikut merasa yakin bagi nasabah, namun jika penjelasannya berbelit dan tidak meyakinkan maka nasabah tidak merasa puas dan berpikir bahwa terlalu berbelit sehingga dapat berpaling pada bank lain

## 2. Faktor jangka waktu realisasi

Jangka waktu realisasi yang lama dalam pengajuan kredit menyebabkan nasabah merasa tidak puas sehingga mencabut berkas pengajuan kredit dan nasabah pindah ke bank lain yang menawarkan proses realisasinya cepat.

## 3. Faktor penampilan fisik dan etika

Jika dalam melayani nasabah dengan penampilan rapi, kondisi fisik prima dan memiliki etiket yang baik dapat membuat nasabah puas. Namun jika dalam melayani tidak rapi, tidak prima dan etiket yang buruk membuat nasabah merasa tidak nyaman sehingga dapat pindah ke bank lain.

Mengingat pentingnya peranan petugas *loan service* bagi bank dalam hal usahanya di bidang kredit agar memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul **“Penerapan *Service Excellent* Oleh *Loan Service* Pada Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya”**

### **1.2. Penjelasan judul**

Berikut ini penjelasan judul agar tidak terjadi kesalahan dalam menafsirkan judul Tugas Akhir ini :

#### 1. Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa penerapan dapat disebut implementasi atau pelaksanaan. Nurdin Usman (2002:70) berpendapat bahwa “implementasi bermuara pada aktivitas, aksi,

tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”.

## 2. *Service Excellent*

Maddy (2009:8) *Service Excellent* adalah “suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan”. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Adapun pengertian pelayanan menurut Mahmoodin (2010:2) adalah sebagai berikut :

suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sedangkan arti kata Prima dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sangat baik atau utama.

## 3. *Loan Service*

*Loan Service* merupakan petugas bank yang menangani pemberian kredit KPR kepada calon nasabah maupun debitur. Selain itu melayani nasabah yang mengajukan permohonan pelunasan KPR.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana standar tugas pelayanan bagian *loan service* dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah?
2. Bagaimana cara bagian *loan service* menerapkan pelayanan prima kepada nasabah?

3. Apa saja masalah yang sering muncul pada bagian *loan service* dalam usahanya untuk mencapai pelayanan prima kepada nasabah?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan bagian *loan service*.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara penerapan *service excellent* yang dilakukan oleh bagian *loan service* pada bank BTN.
3. Untuk mengetahui apa saja masalah yang sering muncul pada bagian *loan service* dalam usahanya untuk mencapai pelayanan prima kepada nasabah.

#### **1.5. Mafaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Instansi

Sebagai suatu masukan yang dapat dipertimbangkan dalam hal mengevaluas dan menyempurnakan kegiatan dalam pelaksanaan *service excellent* yang dilakukan oleh bagian *loan service*.

2. Bagi Pembaca

Dapat menambah wawasan pengetahuan bagi pihak yang ingin mengadakan pengamatan lebih lanjut tetap dengan judul yang berbeda.

### 3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan kegunaan penelitian ini dapat menambah kajian ilmu mengenai pentingnya *service excellent* yang dilakukan oleh bagian *loan service*. Disamping itu hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama dikemudian hari.

## 1.6. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.6.1. **Sumber Data :**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer.

Selama penelitian pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya yang diperoleh penulis dengan cara wawancara kepada bagian *Loan*

*Service* dalam menangani nasabah.

### 1.6.2. **Teknik Pengumpulan Data**

Usaha penulis dalam memperoleh data dan informasi dengan penelitian ini, maka pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan :

1. Observasi

Dalam observasi, penulis melakukan penelitian di bank BTN Cabang Surabaya berdasarkan saat magang bagian *loan service* dan melihat kembali saat tidak menjadi anak magang.

## 2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara langsung kepada pihak yang terkait atau pegawai bagian *loan service*.

