

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era yang semakin modern ini dimana semakin tingginya tingkat kebutuhan manusia terhadap kebutuhan primer, sekunder maupun tersier dan tentunya kebutuhan akan tempat yang tepat untuk mengelola keuangan juga sangat tinggi. Setiap orang menginginkan dananya tersimpan dengan aman, berkembang dan dapat digunakan sewaktu – waktu untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak. Mengingat tingginya kebutuhan tersebut, bank dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan terbaik disini adalah dimana bank memberikan pelayanan kepada setiap nasabahnya dengan standar pelayanan yang tinggi agar dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabahnya dan mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin.

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting dalam sektor ekonomi masyarakat. Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, 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. Bank dalam perkembangannya juga berfungsi sebagai perantara dan pelindung barang – barang berharga dan keuangan milik masyarakat.

Pada saat ini bank memiliki banyak fasilitas – fasilitas unggul yang sangat beragam untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Fasilitas yang telah ada saat ini disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi yang telah berkembang di masyarakat, seperti *mobile banking* dan *e-banking* yang dapat dengan mudah diakses oleh nasabah kapanpun dan dimanapun. Tetapi tidak sedikit pula nasabah yang lebih menyukai pelayanan secara langsung yang diberikan oleh bank dibandingkan dengan fasilitas yang canggih sekalipun.

Di jaman persaingan yang sangat ketat ini, pelayanan bank kepada nasabah tidak cukup hanya sekedar memuaskan nasabah atau sekedar sesuai dengan harapan nasabah, namun bank harus memberikan pelayanan yang berkesan kepada nasabah agar nasabah menjadi loyal kepada bank. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu bank dalam hal memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Baik itu faktor sumber daya manusia yang dimiliki bank seperti *Customer Service* dan *Teller*, faktor kelengkapan peralatan bank seperti mesin ATM, slip transaksi, panel kurs valuta asing dan informasi suku bunga, serta faktor kenyamanan ruangan seperti kebersihan ruangan, pendingin ruangan, bacaan, dan yang lainnya yang memberikan dampak tersendiri bagi nasabah. Jika ketiga faktor tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka bank dapat dikatakan menerapkan *service excellent*.

Service excellent sangatlah penting bagi bank karena merupakan salah satu faktor untuk menambah nasabah dan juga meningkatkan profit bagi bank. Oleh karena itu saat ini hampir semua bank menerapkan *service excellent* untuk

nasabahnya. Ditengah tingginya tingkat persaingan ini, apabila bank tidak menerapkan *service excellent* kepada nasabahnya maka akan memberikan dampak buruk bagi bank itu sendiri karena bank akan dianggap tidak dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan akhirnya nasabah akan berpindah ke bank lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Frontliner dalam hal ini *Teller* yang terjun secara langsung menghadapi nasabah diharuskan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar kesan positif dapat tertanam dibenak nasabah. *Teller* merupakan organ penting bagi sebuah bank dan mempunyai peran penting bagi bank terutama dalam transaksi keuangan. *Teller* dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara cekatan, ramah dan santun agar tercipta kesan yang baik kepada bank. *Teller* juga mempunyai tanggung jawab yang besar dalam melakukan tugasnya, terutama terkait dengan keakuratan dan ketepatan dalam melayani nasabah bertransaksi serta mencatat transaksi dengan benar. Sebagai frontliner, *Teller* yang dapat memberikan pelayanan yang berkesan akan membuat dampak positif bagi bank.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) merupakan bank BUMN yang menerapkan nilai – nilai perusahaan yang menjadi pondasi bagi setiap karyawan dalam berpikir, bertindak dan berperilaku sehingga menjadi budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter untuk mencapai visi PT Bank Tabungan Negara (Persero). Nilai – nilai tersebut adalah sinergi, integritas, inovasi, profesionalisme dan spirit mencapai keunggulan. Kantor Kas Klampis Jaya PT Bank Tabungan Negara (Persero) Surabaya sebagai unit kantor bank terkecil

dengan resiko pelaksanaan Standar Operasional perusahaan tidak terlaksana dengan baik. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya adalah tempat dimana penulis melakukan magang dahulu dan saat magang sering mendapatkan tugas untuk membantu bagian Teller.

Mengingat pentingnya pelayanan yang diberikan oleh *Teller* kepada nasabah sekaligus untuk memperoleh kepuasan, maka timbul keinginan untuk menggunakan judul “**Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh *Teller* Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya**”.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk mengantisipasi terjadinya perbedaan penafsiran serta untuk memberikan kemudahan dalam memahami suatu judul Tugas Akhir ini, maka akan diberikan definisi secara spesifik mengenai judul yang diangkat, yaitu sebagai berikut :

Pelaksanaan

Sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya. (Westra, 2011:24)

Service

Sebuah paradigma dari orang-orang yang dalam sebuah perusahaan, tidak peduli apakah perusahaan yang menghasilkan produk atau *Service* untuk selalu memberikan best value kepada pelanggannya. (Ahmad Sutardi,2004)

Excellent

Sesuatu yang diberikan mempunyai kualitas tinggi dan melebihi apa yang diharapkan customer. (Ahmad Sutardi,2004)

Oleh

Kata penghubung untuk menandai pelaku

Teller

Petugas bank yang bekerja di *frontline banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi ,tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. (Ikatan Bankir Indonesia, 2004:3)

Pada

Kata depan yang dipakai untuk menunjukkan posisi di atas atau di dalam hubungan dengan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya

Merupakan bank yang menjadi tempat dimana Penulis melakukan penelitian dan pengamatan untuk Tugas Akhir.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa judul tersebut adalah kegiatan petugas bank yang bekerja di *frontline banking hall* yaitu *Teller* dalam memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas pelayanan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa persyaratan menjadi seorang *Teller* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ?
2. Apa saja tugas dan tanggung jawab *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ?
3. Apa saja standar pemberian *service excellent* yang harus diberikan *Teller* untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta bagaimana pelaksanaannya pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ?
4. Apa pengaruh pelaksanaan *service excellent* yang dilakukan *Teller* terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ?
5. Apa saja upaya yang dilakukan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya dalam meningkatkan *service excellent* ?
6. Apa hambatan dalam memberikan *service excellent* sebagai seorang *Teller* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ?
7. Bagaimana solusi dari hambatan yang dihadapi oleh *Teller* dalam memberikan *service excellent* terhadap nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja persyaratan menjadi seorang *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.
2. Untuk mengetahui apa saja tugas dan tanggung jawab seorang *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.
3. Untuk mengetahui apa saja standar pemberian *service excellent* yang harus dilakukan oleh *Teller* serta bagaimana pelaksanaannya pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh *service excellent* yang telah dilakukan *Teller* dalam meningkatkan kepuasan terhadap nasabah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.
5. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya dalam meningkatkan *service excellent*.
6. Untuk mengetahui hambatan yang timbul dalam memberikan *service excellent* seorang *Teller* kepada nasabah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.
7. Untuk mengetahui solusi dari hambatan yang terjadi oleh seorang *Teller* ketika memberikan *service excellent* kepada nasabah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari pengamatan ini adalah sebagai berikut:

- A. Bagi Penulis

1. Mendapatkan pengetahuan tentang persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk menjadi seorang *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.
2. Mendapat pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas dan tanggung jawab seorang *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.
3. Mendapat pengetahuan mengenai standar pemberian *service excellent* yang harus dilakukan oleh *Teller* serta bagaimana pelaksanaannya pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.
4. Mendapatkan pengetahuan mengenai pengaruh *service excellent* yang telah dilakukan *Teller* dalam meningkatkan kepuasan terhadap nasabah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.
5. Mendapat pengetahuan mengenai apa saja upaya yang dilakukan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya untuk meningkatkan *service excellent*.
6. Mendapatkan pengetahuan mengenai hambatan yang timbul dalam memberikan *service excellent* sebagai seorang *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.
7. Mendapat pengetahuan mengenai solusi dari hambatan yang timbul dalam memberikan *service excellent* oleh *Teller* kepada nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.

B. Bagi STIE Perbanas Surabaya

1. Dapat mengukur kemampuan serta ketrampilan mahasiswa dalam membuat suatu penulisan ilmiah.
2. Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah pembendaharaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan dapat dijadikan perluasan penelitian.

C. Bagi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya

Dapat menjadi masukan yang positif yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya untuk *Teller* dalam melayani nasabah sehingga menciptakan kesan positif di mata nasabah.

D. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai informasi bagi pembaca tentang pelaksanaan *service excellent* oleh *Teller* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.

1.6 Metode Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1) Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara penulis terjun langsung untuk menanyakan atau mewawancarai pihak – pihak yang terkait terutama *Teller* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya untuk mendapatkan segala informasi.

2) Metode Studi Pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat serta membaca buku – buku yang terdapat di perpustakaan STIE Perbanas serta sumber – sumber lain yang diperlukan.

3) Metode Kuesioner

Metode yang dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada beberapa nasabah untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap service excellent yang dilakukan oleh *Teller*.

