BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian jasa sangat penting perannya dalam menentukan jasa yang dihasilkan dan dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pelayananya, dimana perusahaan jasa dituntut lebih mengoptimalkan kualitas dari customer service. Bagi perusahaan jasa tentu saja cukup sulit untuk mendapatkan strandart pelayanan yang sama dimata konsumen. Tantangan bagi pihak manajemen jasa saat ini adalah bagimana mengintregasikan seluruh elemen yang ada dalam customer service agar sesuai dengan strategi dan operasi perusahaan yang telah ditetapkan.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan masalahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, kuaalitas keamanan tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Oleh karena itu, bank menawarkan keamanan, kemudahan, tingkat bunga yang menarik yang hampir dimiliki oleh semua bank yang ada saat ini. Bagi bank keunggulan dan kualitas pelayanan yang dimiliki merupkan faktor penarik calon nasabah agar mau menjadi nasabah. keberadaan nasabah yang sangat potensial sangat penting bagi

sebuah bank, baik bank umum. Oleh karena itu menarik nasabah dan mempertahankan nasabah yang handal karena kebutuhan nasabah pun bermacam-macam, mulai dari kebutuhan penyimpanan dana maupun pinjaman.

Untuk dapat memberikan pelayanan jasa perbankan yang sebaik-baiknya kepada para nasabah bank, membentuk unit kerja khususnya yaitu customer service yang bertugas melayani nasabah dan calon nasabah serta menjalin hubungan antara kedua belah pihak sehingga antara bank dengan masyarakat atau nasabah dapat berkomunikasi dengan baik.

Dengan adanya unit kerja ini diharapkan seorang customer service memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, karena kepercayaan masyarakat kepada bank merupakan amanat dari masyarakat kepada bank selalu pihak yang menawarkan jasa kepada masyarakat yang menentukan informasi mengenai perbankan dan jasa perbankan.

Sesuai dengan adanya, customer service diharapkan dapat memberikan pelayanan baik, cepat dan akurat serta tidak meninggalkan sikap keramahan sebagai cerminan suatu bank. Oleh karena itu, dengan adanya customer service ini nasabah tidak perlu bingung dengan masalah administrasi dengan segala prosedur yang berhubungan dengan baik. Nasabah yang cukup menghubungi seorang customer service dan menanyakan tentang informasi yang dibutuhkan dan akhirnya akan dapat meningkatkan jumlah nasabah dan juga mencapai tujuan bank untuk mendapatkan nasabah yang loyal dan dapat terwujud.

Dalam Persaingan dunia perbankan yang ketat saat ini, namun agar suatu bank dapat diterima oleh nasabah harus mampu membuat nasabah percaya dengan

bank tersebut. Salah satu strategi yang bisa dilakukan untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa yaitu dengan menerapkan pelayanan yang prima (*serviceexcellence*) terhadap para nasabah maupun calon nasabah, sehingga nasabah dan calon nasabah memiliki hubungan emosional yang kuat dengan bank yang akhirnya akan memunculkan sebuah loyalitas.

Layanan prima (*service of excellence*) adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan, dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Kualitas dan layanan pelanggan dapat juga memberikan menimbulkan rintangan masuk yang lebih tinggi bagi pesaing (Wijaya, 2011; 24). Jadi, sekarang ini banyak perusahaan yang menawarkan suatu pelayanan prima bagi para pelanggannya.

Daryanto dan setyabudi (2014:107-110) pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna jasa minimal sesuai sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira dan senang. Kepuasan nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa bank. Oleh karena itu, upaya kalangan perbankan untuk memperoleh kepercayaan nasabah diwarnai oleh fenomena persaingan yang makin ketat dalam era kedaulatan konsumen ini (Wahjono, 2010; 178).

Dalam dunia perbakan customer service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan yang baik.

Customer service office yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasaranan yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan. Selain itu, *Customer servive officer* dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Jika nasabah menilai dalam pelayanan tersebut baik, maka nasabah akan dapat berpikir bahwa bank tersebut juga memiliki sistem keuangan dan kinerja yang baik dalam mengelola dana. Jika nasabah tersebut merasa nyaman, maka bank tersebut akan mendapatkan keuntungan yang cukup banyak dari nasabah tersebeut.

Dengan mengenali dan mengetahui serta memahami kebutuhan dari nasabah maka pelaku bisnis dan perbakan akan tahu apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan yang baik dan tepat sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh seorang *Customer Service* yang ada di Bank Bjb Cabang Surabaya adalah pelayanan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, dan melayani dan mengatasi hambatan-hambatan dari nasabah. Mengadministrasikan permintaan dan pengembalian buku cek, dan bilyet giro serta surat kuasa. Memberikan informasi tentang saldo dan muatasi nasabah. Memperkenalkan produk-produk baru yang ada di bank dan memberikan pelayanan yang lain untuk diberikan kepada nasabah.

Mengingat pentingnya sebuah pelayanan prima *(servive excellent)* yang diberikan *Customer Service* kepada para nasabahnya agar untuk memperoleh kepuasaan, maka timbul keinginan untuk mengambil judul **“PELAKSANAN**

PELAYANAN PRIMA *(SERVICE EXCELLENT)* PADA *CUSTOMER SERVICE* DI BANK JABAR BANTEN (bjb) CABANG SURABAYA".

1.2 Penjelasan Judul

Untuk menghindari timbulnya salah pemahaman terhadap judul tugas akhir ini, maka diuraikan kata demi kata dari judul tersebut, kemudian secara keseluruhan judul akan dijelaskan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif. Adapun pengertian judul tersebut adalah sebagai berikut :

Pelaksanaan

MenurutBintoro Tjokroamudjoyo, (Rahardjo adisasmita, pembiayaan pembangunan daerah, 2011; 24) mengemukakan bahwa pengertian pelaksanaan ialah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu progam dan proyek.

Adapaun pendapat Abdullah (febyanti putri,pemberian izin oleh kepolisian di Kota Bandar Lampung, Skripsi, Universitas Lampung, 2014;12) adalahsuatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetepkan semula.

Jadi berdasarkan dua definisi diatas, maka pelaksanaan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai suatu tujuan yang direncanakanuntukgunamencapaisasarandari program yang ditetapkan.

Pelayanan

Menurut kasmir (2011:15) Pelayanan adalah pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasaan kepada pelanggan atau nasabah.

Jadi, berdasarkan pendapat di atas pelayanan adalah suatu tindakan yang dapat dilakukan melalui cara langsung untuk melayani memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Pelayanan Prima

Daryanto dan setyabudi (2014:107-110) pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna jasa minimal sesuai sehingga orang yang dilayanai merasa puas, gembira dan senang.

Pada

Pada dapat diartikan kata penghubung untuk memperjelas suatu kalimat, dimana kalimat tersebut menunjukkan suatu tempat ataupun suatu alat. Jadi dari definisi diatas, maka arti pada adalah kata penghubung untuk memperjelas suatu kalimat dimana kalimat tersebut dapat menunjukkan suatu tempat ataupun suatu alat pada perusahaan.

Customer Service

Customer Service (Kasmir, 2011:79-180) adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.

Bank bjb Cabang Surabaya

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, yang dikenal dengan nama Bank Jabar Banten, adalah bank umum milik bersama Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Provinsi Banten beserta pemerintah kota/kabupaten se-Jawa Barat dan Banten**.**

1.3 Perumusan Masalah

1. Apa saja tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai *Customer Service* pada Bank Bjb Cabang Surabaya?
2. Bagaimana pentingnya peranan dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima *(Service Excellent)* terhadap nasabah di Bank Bjb Cabang Surabaya?
3. Bagaimana upaya untuk meningkatkan service excellent di Bank Bjb Cabang Surabaya ?
4. Bagaimana Permasalahan yang dihadapi dalam memberikan perlayanan prima (service excellent) serta cara menghadapi permasalahan tersebut di Bank bjb Cabang Surabaya ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab serta kententuan dan syarat sebagai customer service pada Bank Bjb Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui pentinganya peranan pelayanan prima *(service excellent)* pada *Customer service* di Bank Bjb Cabang Surabaya.

3. Untuk mengetahui upaya untuk meningkatkan service excellent di Bank Bjb Cabang Surabaya.
4. Untuk mengetahui bagaimana Permasalahan yang dihadapi dalam memberikan perlayanan prima (service excellent) serta cara menghadapi permasalahan tersebut di Bank bjb Cabang Surabaya

1.5 Manfaat Penelitian

Bagi Penulis :

1. Sebagai wawasan dan pengetahuan mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan prima seorang *customer service* di Bank bjb Cabang Surabaya.
2. Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi diploma. Oleh karena itu, penulis menyusun tugas akhir dengan judul pelaksanaan pelayanan prima (service excellent) pada *customer service* di Bank Bjb Cabang Surabaya.

Bagi pembaca

Dapat memberikan Sebagai referensi untuk dapat mengetahui bagaimana pihak bank dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, dan mengetahui hambatan apa saja yang dialami oleh pihak bank agar nasabah merasa puas atas pelayanan tersebut.

Bagi PT. Bank Jabar Banten (bjb) Cabang Surabaya

Sebagai tambahan informasi dan sebagai bahan masukan serta bahanpertimbangan bagi Bank Jabar Banten (Bjb) Cabang Wiyung Surabaya.

Bagi STIE Perbanas Surabaya :

Dapat bermanfaat untuk memberikan informasi dan wawasan tambahan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap nasabah.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan tugas ilmiah ini lebih mengarah dan tidak terlalu menyimpang dari pokok pembahasan, maka ruang lingkup pembahasannya hanya di batasi pada :

1.6.2 Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun tugas ilmiah ini adalah:

1. Metode Interview

   Merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai secara langsung dengan objek yang akan diamati.

2. Studi Pustaka

   Pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai referensi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan prima pada Customer Service , dengan referensi yang erat kaitannya dengan yang di

bahas dan di gunakan sebagai landasan teori dan pemecahan masalah yang diidentifikasi.

3. Metode Dokumentasi

Pengumpulan dada dengan cara mendokumentasikan data yang di peroleh, baik dalam bentuk file atau foto.

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS