

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia perbankan, bank memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia perekonomian. Keberadaan perbankan di dunia perekonomian membawa peranan penting yaitu sebagai stabilitas moneter. Selain itu, keberadaan bank juga penting dalam pengendalian inflasi, pencetakan uang, sebagai sistem pembayaran, penghimpun dana dan menawarkan jasa – jasa bank. Dalam bisnis perbankan, dibutuhkan suatu pemahaman yang tepat dalam mengoperasikan perusahaan. Salah satu diantaranya adalah sumber daya manusia. Mereka adalah kunci penting dalam menjalankan perusahaan, Kurangnya sumber daya yang tepat dapat mengakibatkan timbulnya masalah bagi perusahaan. Sumber daya manusia yang ada dalam dunia perbankan salah satunya yaitu *Customer Service* dengan *Service Excellence* atau disebut juga dengan Pelayanan Prima. Artinya, bank wajib memberikan pelayanan yang profesional yang harus ditunjukkan kepada nasabah bank melalui frontliner seperti *Customer Service* maupun *Teller*, dengan memberikan pelayanan yang bermutu tinggi akan membuat citra bank terlihat baik di mata masyarakat.

Service Excellence atau Pelayanan Prima tidak hanya dimiliki dalam dunia perbankan saja, melainkan semua organisasi baik swasta, pemerintah bahkan perusahaan besar dan kecilpun juga wajib memiliki *Service*

Excellence. Dengan menerapkan sistem pelaksanaan *Service Excellence* dapat membuat nasabah maupun konsumen akan lebih tertarik dan merasa nyaman, sehingga mereka akan lebih tertarik untuk melakukan kerjasama dengan perusahaan kita. Dalam dunia perbankan *Service Excellence* tidak hanya diterapkan pada *Customer Service* dan *Teller* saja, melainkan semua petugas bank wajib memiliki sikap *Service Excellence*. *Service Excellence* yang diterapkan pada *Customer Service* sangat bermanfaat bagi kepentingan nasabah, karena mereka tidak hanya memberikan layanan yang ramah saja, melainkan juga memberikan kecepatan dalam melayani, menawarkan produk – produk bank seperti tabungan, giro, deposito, menawarkan adanya penggunaan *e-banking* kepada nasabah dan mencari pemecahan solusi yang baik dan tepat dari adanya komplain yang datang dari keluhan – keluhan nasabah. Sebagai petugas *frontliner* yang merupakan ujung tombak bank, baik *Customer Service* dan *Teller*, mereka juga dituntut untuk memiliki penampilan yang menarik, baik dari sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab.

Saat ini, dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kini berkembang pesat, baik dalam perusahaan, industri bahkan perbankan. Dalam dunia perbankan, salah satunya yaitu tentang bagaimana bank dalam melayani nasabahnya, apakah bank sudah baik dalam melayani *customernya* atau masih membutuhkan perbaikan lagi. Untuk dapat mengelola suatu perusahaan maupun bank, mereka harus pintar dalam bagaimana menyusun manajemen sumber daya manusia. Beberapa hal yang harus diperhatikan agar dapat berjalan dengan baik seperti perekrutan, pendidikan, latihan, pengembangan

staf dan lain-lain. Adanya pelaksanaan *Service Excellence* sangat bermanfaat bagi bank untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dalam melayaninya sesuai standar kualitas suatu pelayanan. Semakin bagus pelayanannya maka akan semakin profesional dalam menangani banyak nasabah.

Pelaksanaan *Service Excellence* yang baik dibutuhkan fungsi *training and development*, hal ini berguna untuk para tenaga kerja mampu dalam menghadapi pekerjaan yang sebelumnya belum dikuasai di masa depan. Biasanya pada bank, setelah tugas – tugas pegawai bank selesai mereka akan dikumpulkan dalam aula untuk melakukan *roleplay* kegiatan guna untuk mengingatkan kembali tanggung jawab tugasnya, agar mereka bisa lebih profesional lagi dalam menjalankan semua tugasnya. Namun, tidak setiap hari bank memberikan kegiatan *roleplay*.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis memilih judul “Pelaksanaan *Service Excellence* kepada *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo” untuk dijadikan bahan penelitian. Sebelum penulis memilih judul tersebut, Penulis memiliki alasan dalam memilih judul tersebut, yaitu dengan penerapan *Service Excellence* pada *Customer Service* diharapkan pelayanan pada Bank berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan bank salah satunya yaitu mendapatkan kesetiaan dan kepercayaan dari nasabah. Karena sebelumnya ada sebuah kasus berdasarkan sumber yang saya dapat dari sebuah blog bahwa, pada Bank “X” dimana nasabahnya dibuat kecewa oleh *Customer Service* di Bank “X” tersebut. Nasabah datang ke Bank “X” kemudian, pihak *Customer Service* menawarkan untuk mengganti kartu ATM menjadi yang baru dengan bebas biaya

tambahan dan akses *internet banking* yang keduanya dapat aktif secara langsung. Namun, ternyata apa yang terjadi tidak sesuai seperti yang telah dijanjikan oleh *Customer Service* di awalnya. *Customer Service* tersebut kurang memahami produk dan jasa bank yang ditawarkan. Dari kasus tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan oleh *Customer Service* kepada nasabahnya sangat tidak bagus.

Dalam penelitian tersebut, penulis juga harus mencari lokasi untuk dijadikan tempat penelitian Tugas Akhir. Oleh karena itu, penulis tertarik memilih objek Bank Jatim Cabang Sidoarjo sebagai tempat penelitian dengan judul yang sudah disiapkan yaitu “Pelaksanaan *Service Excellence* bagi *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo”. Alasan penulis memilih Bank Jatim yang terletak di daerah Sidoarjo yaitu karena Bank Jatim Cabang Sidoarjo pernah dijadikan sebagai tempat untuk melakukan kegiatan pemagangan. Selain itu Bank Jatim juga memiliki letak yang strategis dalam berbisnis.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk menghindari adanya salah pemahaman antara penulis dan pembaca, maka untuk memudahkannya penulis mendefinisikan masing-masing dari judul tersebut, yaitu sebagai berikut :

Pelaksanaan

Menurut (Bintoro Tjokroadmudjoyo) dalam bukunya Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah pada tahun 2011 yaitu “proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek”.

Service Excellence

Dalam bukunya *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima* karya Maddy pada tahun 2009 berpendapat bahwa *Service Excellence* atau disebut juga dengan pelayanan prima yaitu pelayanan yang terbaik dengan standar kualitas dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan (Maddy, 2009: 86)

Customer Service

Customer Service merupakan satuan unit kerja yang ditugaskan pada bagian *frontliner* atau bagian depan, dengan memberikan pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah.

Bank Jatim

Bank yang dulunya bernama Bank Pembangunan Jawa Timur adalah Badan Usaha Milik Daerah yang berada di Provinsi Jawa Timur.

Jadi, maksud dalam judul Tugas Akhir mengenai “Pelaksanaan *Service Excellence* kepada *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo” merupakan suatu bentuk rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang berawal dari adanya kebijakan dan ditunjukkan untuk mencapai suatu tujuan yaitu kepuasan pada pihak nasabah melalui pelayanan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

1.3 Rumusan Masalah

Untuk dapat memahami isi dari Tugas Akhir tersebut, sebelumnya perlu dipahami rumusan – rumusan permasalahan, yaitu sebagai berikut :

1. Apa saja persyaratan untuk dapat menjadi *Customer Service* pada Bank?
2. Bagaimana sikap dan penampilan seorang *Customer Service* pada Bank dalam melayani nasabah?
3. Apa saja tugas dan tanggung jawab *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo?
4. Apa manfaat dari penerapan *Service Excellence* oleh *Customer Service* bagi Bank, nasabah dan diri sendiri?
5. Bagaimana upaya yang diberikan Bank untuk karyawannya agar meningkatkan *Service Excellence* untuk nasabah Bank Jatim Cabang Sidoarjo?
6. Bagaimana standar *Service Excellence* (Pelayanan Prima) yang diterapkan oleh *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo dalam melayani nasabah?
7. Apa saja hambatan dan solusi yang terjadi dalam *Customer Service* ketika menjalankan *Service Excellence* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo?
8. Bagaimana cara mengatasi adanya *complain* (pemecahan masalah) yang terjadi pada *Service Excellence*?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persyaratan yang ada untuk menjadi *Customer Service* pada Bank
2. Untuk mengetahui sikap dan penampilan *Customer Service* yang baik dalam melayani nasabah
3. Untuk mengetahui fungsi, tugas, dan tanggung jawab *Customer Service* yang telah dipercayakan oleh Bank
4. Untuk mengetahui pengaruh *Service Excellence* (Pelayanan Prima) yang dilakukan *Customer Service* bagi Bank, nasabah (bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dalam melayani nasabah) dan diri sendiri
5. Untuk mengetahui upaya yang diberikan bank untuk karyawannya dalam meningkatkan *Service Excellence*
6. Untuk mengetahui bagaimana standar *Service Excellence* yang diterapkan oleh *Customer Service* pada Bank untuk bisa melayani nasabahnya dengan profesional
7. Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang terjadi dalam *Customer Service* dalam menjalankan *Service Excellence* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo
8. Untuk mengetahui cara mengatasi *complain* yang baik dan benar agar setiap masalah yang terjadi dapat terpecahkan dengan solusi yang tepat

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari adanya penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai Pelaksanaan *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada Bank.

2. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai referensi bahan bacaan dan menambah informasi tentang Pelaksanaan *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada Bank.

3. Bagi Bank

Dapat digunakan sebagai informasi tambahan dalam pengembangan *Customer Service* pada Bank.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat digunakan sebagai bahan tambahan informasi, referensi serta bahan bacaan di perpustakaan.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Lingkup Penelitian

Dalam Tugas Akhir ini lingkup penelitian yang penulis buat yaitu mengenai *Customer Service* dan *Service Excellence* berdasarkan standar kebijakan Bank.

1.6.2 Metode Pengumpulan Data

1. Metode Data Sekunder

Metode ini dilakukan dengan mencari beberapa artikel yang mengulas *Customer Service* dan *Service Excellence* di Internet, dan referensi buku-buku.

2. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan mewawancarai beberapa petugas *Customer Service*. Guna mendapatkan informasi mengenai pelayanan *Service Excellence* yang baik dan benar berdasarkan standar kebijakan Bank.

