

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pengertian Bank menurut (Kasmir, 2012) “Bank yaitu lembaga keuangan yang memiliki kegiatan dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan dana kembali ke masyarakat dan juga memberikan jasa-jasa lainnya”. Sedangkan menurut Kesekretariatan Negara (Undang-undang Perbankan No 10 tahun, 1998) tentang Perbankan, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Dari definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa bank adalah lembaga mediator antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana bisa dalam bentuk simpanan, kredit atau bentuk lainnya demi kesejahteraan hidup masyarakat banyak.

Di era modern ini, dunia perbankan berkembang dengan pesat seiring kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan beraneka ragam sehingga mendorong kebutuhan manusia. Para praktisi perbankan menyadari akan pentingnya peranan *Customer Service* bagi industri perbankan. *Customer service* memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan meliputi penampilan maupun berperilaku dengan baik. Banyak bank yang bersaing untuk

mendapatkan sebuah *customer* atau pelanggan. Banyak cara yang dilakukan untuk menarik minat nasabah yang baru agar menjadi nasabah tetap maupun mempertahankan setiap nasabah menjadi tantangan khusus bagi setiap bank. Selain memberikan produk-produk yang baik, bank juga memberikan bonus yang menarik bagi para pelanggannya. Persaingan yang ketat antar bank pada saat ini dikarenakan setiap bank selalu meningkatkan dan menunjukkan kelebihannya tidak hanya dari produknya saja, akan tetapi bank juga memberikan pelayanan yang baik agar para nasabah tetap menyimpan sejumlah dana pada bank tersebut. Semua itu terkait dengan cara bank untuk membuat para nasabah menjadi percaya dan loyal pada bank tersebut. Oleh karena itu, pelayanan prima juga penting bagi bank untuk menjadikan para nasabah agar tetap percaya pada bank tersebut.

Oleh karena itu, penting bagi seorang *Customer Service* melakukan *Service Excellent* dimana yang berarti bagaimana mengerti keinginan nasabah dan senantiasa memberikan nilai tambah dengan memberikan informasi yang jelas dan lengkap serta pelayanan yang cepat dan tepat di mata konsumen.

Penulis memilih judul Tugas Akhir ini, karena semua bank di era modern ini sangatlah mementingkan pelayanan. Pelayanan di setiap bank ini dilakukan dengan adanya pelayanan prima atau *Service Excellent*. Dengan adanya pelayanan prima ini nasabah akan merasa nyaman untuk dilayani dan begitu pula sebaliknya bank akan dinilai baik oleh para nasabahnya. Oleh karena itu, bank harus memiliki pegawai yang mampu melayani nasabahnya dengan baik. *Service Excellent* sangat diperlukan oleh seorang *Customer Service* agar nasabah dapat tertarik dan memberikan penilaian yang baik akan pelayanan yang diberikan oleh

bank. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka nasabah juga berpikir bahwa bank tersebut memiliki sistem keuangan dan kinerja yang baik juga dalam mengelola dana nasabah. Selain itu, nasabah juga akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan bank tersebut dan bank tersebut akan memperoleh keuntungan yang cukup banyak dari nasabah tersebut.

Bank yang baik dapat kita lihat dari pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah. *Customer Service* merupakan salah satu pegawai *front liner* yang dimiliki oleh bank yang tugasnya melayani nasabah serta mengetahui segala bentuk atau macam macam produk yang dimiliki bank tersebut. *Service* berarti pelayanan yang baik untuk menarik minat nasabah. *Customer* adalah pelanggan yang mencari produk pada bank yang mempunyai pelayanan yang baik. Sedangkan *Service Excellent* merupakan pelayanan yang baik atau biasa disebut dengan pelayanan prima yang dilakukan seorang *Customer Service* dalam melayani nasabah. Pelayanan prima sangat dibutuhkan oleh bank demi kemajuan tata kelola dari bank tersebut.

Dengan adanya pelayanan prima pada bank, maka akan menjamin kelancaran dan kemajuan bank tersebut. Suatu bank dapat dikatakan baik dengan melihat pelayanan yang ada pada bank tersebut. Tersenyum menjadi kunci seorang *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Tersenyum sangat diperlukan dalam sebuah pekerjaan karena dapat menjalin suatu keakraban terhadap semua orang. Oleh karena itu, seorang *Customer Service* harus memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

Customer Service diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan akurat serta dengan menerapkan etika keramahan sebagai cerminan suatu bank. Dengan adanya *Customer Service* ini, nasabah tidak perlu bingung dengan administrasi dan segala prosedur yang berhubungan dengan bank. Nasabah cukup mendatangi atau menghubungi *Customer Service* dan menanyakan informasi yang dibutuhkan yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan jumlah nasabah dan akan mencapai tujuan bank untuk mendapatkan nasabah yang loyal.

Bank Jatim hadir sebagai bank yang bisa memberikan solusi termudah bagi masyarakat yang ingin menabung maupun melakukan pinjaman dengan memberikan pelayanan prima. Bank Jatim memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional sehingga Bank Jatim merupakan alternatif yang memadai untuk para nasabah sesuai dengan motto aman terpercaya, maka Bank Jatim hadir untuk memberikan pelayanan yang tulus bagi setiap nasabah.

Dengan visi menjadikan bank komersil yang mengutamakan kepuasan bagi nasabah menjadikan Bank Jatim sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia. Namun, untuk mempertahankan citra itu, maka diperlukan setiap promo dan program baru yang diadakan demi meningkatkan pelayanan yang tulus bagi setiap nasabah.

Teramat sangat penting peran *Customer Service* bagi bank dalam usahanya memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh

Customer Service Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan alasan-alasan tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya?
2. Bagaimana pentingnya peranan dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya?
4. Bagaimana upaya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya dalam meningkatkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima terhadap masalah?
5. Apa saja hambatan dan alternatif pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya.
2. Untuk mengetahui secara jelas tentang pentingnya peran dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap peningkatan kepuasan nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya.
4. Untuk mengetahui upaya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya dalam meningkatkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap nasabah
5. Untuk mengetahui hambatan dan alternatif dalam pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diperoleh dengan diadakannya pengamatan ini adalah meliputi:

1. Bagi Penulis

Memperoleh wawasan dan pengetahuan tentang pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* yang sesungguhnya pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya.

2. Bagi Pembaca

Memberikan informasi terkait pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya.

3. Bagi Bank Jatim Kantor Cabang Utama Surabaya

Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan nasabah oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Utama Surabaya.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Sebagai referensi dan sarana untuk menambah pengetahuan serta informasi tentang pelaksanaan *Service Excellent* dan juga menambah koleksi bacaan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya

