

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia kerja di Indonesia sudah mulai berkembang secara pesat. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang memerlukan sumber daya manusia yang berkompeten, handal dan memiliki ketrampilan sesuai dengan pasar dunia kerja. Dalam dunia kerja industri perbankan, sumber daya manusia yang handal sangat dibutuhkan terutama dalam hal pelayanan.

Menurut (Kasmir, 2011) pelayanan adalah tindakan dan perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan nilai ukur kepuasan pelanggan atau nasabah dalam suatu bank, atau bisa disebut sebagai *image* atau citra di mata masyarakat. Dalam bank yang memberikan pelayanan secara langsung dengan nasabah adalah *customer service, teller* dan *loan service*. *Loan Service* atau pelayanan kredit adalah pegawai bank yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah kredit. Perusahaan bank di Indonesia saling menunjukkan untuk memberikan layanan prima (*service excellent*) guna untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan dan fasilitas yang bank berikan untuk nasabah. Dalam memberikan *service excellent* petugas *loan service* diharuskan memiliki dasar-dasar penanganan nasabah yang baik, dan sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) masing-masing bank. Untuk menciptakan kepuasan nasabah setiap

bank memiliki visi dan misi perusahaan yang berbeda, SOP setiap perusahaan dibuat sesuai dengan visi dan misi perusahaan tersebut.

Melayani dengan kooperatif, cepat, baik dan sepenuh hati merupakan pedoman *loan service* dalam menawarkan dan melayani nasabah yang akan mengajukan kredit. Berbagai macam kredit yang dapat ditawarkan oleh *loan service* antara lain seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR) , Kredit Modal Kerja (KMK), dan kredit konsumsi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

Faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan yang diberikan adalah sebagai berikut (Puteri, 2018):

1. Faktor kejelasan

Nasabah dapat menilai pada saat menjelaskan produk yang akan di tawarkan, prosedur dan hal-hal yang harus diperhatikan saat kredit. Jika petugas menjelaskan tidak berbelit, meyakinkan dan mudah dipahami maka nasabah akan puas dan senang hati untuk melanjutkan kredit pada bank tersebut. Namun jika petugas menjelaskan dengan berbelit, tidak meyakinkan dan tidak jelas maka nasabah akan merasa tidak puas sehingga dapat berpindah pada bank lain.

2. Faktor realisasi

Jangka waktu realisasi dalam pengajuan kredit yang lama juga menyebabkan nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan sehingga dapat mencabut berkas pengajuan kredit dan memilih berpindah pada bank lain yang menawarkan jangka waktu realisasinya cepat.

3. Faktor penampilan dan etika

Dalam melayani nasabah petugas *loan service* dengan berpenampilan rapi dan memiliki etiket yang baik maka nasabah akan merasa puas. Jika petugas dalam melayani nasabah dengan kondisi penampilan yang tidak rapi dan tidak memiliki etiket yang baik maka nasabah akan merasa tidak senang dengan pelayanan tersebut dan memilih untuk berpindah pada bank lain.

Pentingnya peranan *loan service* dalam memberikan pelayanan kredit terhadap nasabah maka judul yang dapat diambil oleh penulis dalam Tugas Akhir adalah **“Penerapan Service Excellent oleh *Loan Service* pada Bank BTN KCP Tulungagung”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar pelayanan *loan service* dalam memberikan *service excellent* kepada nasabah?
2. Bagaimana penerapan *service excellent* oleh *loan service* terhadap nasabah?
3. Apa hambatan yang dihadapi *loan service* dalam usahanya untuk memberikan *service excellent* kepada nasabah dan bagaimana solusinya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tugas akhir ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan *loan service* pada Bank BTN KCP Tulungagung.
2. Untuk mengetahui bagaimana *loan service* melakukan penerapan *service excellent* pada Bank BTN KCP Tulungagung.
3. Untuk mengetahui hambatan dan solusi yang dihadapi *loan service* dalam usaha memberikan *service excellent* pada Bank BTN KCP Tulungagung.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sebagai suatu proses untuk menambah wawasan mengenai pelayanan *loan service* kepada nasabah.

2. Bagi Instansi

Sebagai suatu masukan untuk *loan service* yang dapat dipertimbangkan dalam proses pelayanan *service excellent* .

3. Bagi Pembaca

Sebagai salah satu referensi untuk menambah wawasan bagi pihak yang akan mengadakan penelitian dimasa yang akan datang.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Untuk menambah ilmu mengenai penerapan *service excellent* oleh bagian *loan service*. Dan dapat sebagai salah satu referensi bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang akan melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.