

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank. Dengan pelayanan prima serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan bank. Pelayanan prima bagi dunia perbankan merupakan kunci yang dapat membedakan suatu bank dengan pesaingnya karena hampir semua bank memiliki kesetaraan pada kemampuan teknologi, persamaan produk yang ditawarkan serta fitur atau kemudahan pelayanan. Unsur tersebut menjadi faktor kunci bagi bank-bank dalam memenangkan persaingan dan tidak lepas dari *customer service*. *Customer service* merupakan suatu organisasi dalam sebuah bank yang berada di garis depan yang berperan sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah maupun calon nasabah dalam menikmati produk dan jasa layanan yang ditawarkan oleh suatu bank.

Kualitas jasa sangat bergantung pada proses penyampaian jasa terhadap nasabahnya agar nasabah tersebut puas dengan layanan jasa yang telah diberikan dan dalam menyampaikan jasa tersebut *customer service* harus mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang dilakukan secara berkala agar selalu dapat memenuhi harapan pelanggan yang dilakukan secara konsisten dan memperbaiki sistem penyampaian jasa secara berkala agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah mengingat perilaku dan keinginan nasabah yang berbeda-beda. Kualitas pelayanan ini digolongkan menjadi lima model berdasarkan tingkat kepentingannya seperti yang dirumuskan oleh (Kotler dan Keller, 2008:56) “Dimensi Kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan diantaranya meliputi beberapa hal yaitu: berwujud/bukti fisik, ketanggapan, jaminan, empati, dan keandalan”.

Penyedia jasa terbaik menetapkan standar mutu jasa yang tinggi dan *customer service* salah satunya yang memiliki kewajiban untuk menyampaikan jasa bank yang berhadapan langsung dengan nasabah. Dimana sikap, cara kerja, dan tindak *customer service* dalam penyampaian jasanya kepada nasabah dan masyarakat umum secara tidak langsung mencerminkan keadaan dan reputasi bank. Oleh karena itu, penyampaian jasa harus sesuai dengan standar pelayanan *customer service* yang telah ditetapkan oleh bank. Dimana standar operasi *customer service* tersebut merupakan peraturan yang harus dilaksanakan dengan baik dan dipatuhi oleh *customer service* agar dapat melakukan penyampaian jasa dengan baik dan benar guna memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Bank "X" merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan. Bank "X" menawarkan produk-produk perbankan untuk nasabah seperti produk jasa, produk dana, produk kredit, serta jasa-jasa lainnya. Bank "X" memiliki standarisasi pelayanan karyawan terhadap nasabah. Standarisasi karyawan mencakup *intern* dan *ekstern* Bank "X". Para karyawan diwajibkan untuk mematuhi dan menjalankan standarisasi pelayanan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan, standarisasi pelayanan karyawan terhadap nasabah yang dimiliki Bank "X" adalah integritas, profesionalisme, kepuasan nasabah, keteladanan, penghargaan kepada SDM. Bank "X" yang bergerak dalam bidang perbankan tentunya memiliki strategi tentunya untuk menarik para nasabahnya lebih banyak. Salah satunya Kota Surabaya memiliki penduduk yang sangat banyak dan keadaan ekonomi yang stabil itu dimanfaatkan Bank "X" untuk memperoleh keuntungan dan kepercayaan warga Surabaya dengan cara memberikan standar yang berkualitas terhadap nasabahnya.

Standar yang berkualitas tersebut diharapkan membantu nasabah untuk mencapai harapan yang diinginkan dan pihak bank mendapat tanggapan positif dari nasabahnya. Namun di sisi lain, berdasarkan pengamatan penulis saat melakukan praktek kerja lapangan terdapat ketidak-sesuaian standar pelayanan *customer service* terhadap Bank "X" yang dimana standar pelayanan *customer service* tidak banyak berubah kurang berinovasi mengingat masyarakat umum

semakin cerdas, memiliki harapan yang sangat tinggi, susah memaafkan, dan memiliki alternatif untuk memakai jasa yang ditawarkan oleh banyak pesaing.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik menyusun Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dengan judul **“STANDAR OPERASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA PADA BANK “X”**.

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar pembuatan latar belakang diatas, maka saya sebagai penulis membuat rumusan sebagai berikut :

1. Bagaimana standar pelayanan *customer service* terhadap nasabah pada Bank “X” ?
2. Bagaimana penanganan pengaduan nasabah oleh *customer service* ?

1.3 Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Tujuan penulis mengambil judul “Standar Operasi Pelayanan *Customer Service* dalam Memberikan Layanan Prima pada Bank “X” adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui standar pelayanan *customer service* terhadap nasabah di Bank “X”.
2. Untuk mengetahui penanganan dan pengaduan nasabah oleh *customer service*.

1.4 Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Sedangkan manfaat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa mampu mengaplikasikan teori yang di dapat dari kuliah.
 - b. Untuk mengetahui kegiatan Perbankan yang berlangsung pada Bank "X".
 - c. Menambah wawasan dan pengetahuan yang berhubungan dengan bidang Perbankan, baik secara teori maupun praktik.

- d. Memperoleh pengalaman kerja secara nyata di Bank "X".
2. Bagi Bank "X"
 - a. Sebagai media untuk meningkatkan kerjasama antara Bank "X" dengan Universitas Airlangga Surabaya khususnya bagi Program Studi DIII Manajemen Perbankan.
 - b. Sebagai sarana untuk merekrut tenaga kerja pada saat membutuhkan SDM untuk level pelaksanaan.
 3. Bagi Program Studi DIII Manajemen Perbankan
 - a. Sebagai pertimbangan dan masukan dalam pelaksanaan kegiatan yang sejenis di waktu yang akan datang.
 - b. Sebagai sarana untuk mengembangkan serta memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan.
 - c. Informasi dari program praktek kerja lapangan dapat digunakan untuk memperbaiki kurikulum agar sesuai dengan perkembangan industri perbankan

1.5 Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di Bank X, Praktek kerja lapangan dilaksanakan selama 3 minggu ,terhitung mulai tanggal 1 Desember 2014 samapai dengan 19 Februari 2014.

Proses Pelaksanaan PKL	Oktober 2014	November 2014	Desember 2014	Februari 2015	Maret 2015
Pengajuan Proposal PKL					
Konfirmasi ke Bank "X"					
Pelaksanaan PKL					
Pembuatan Laporan PKL					
Pengumpulan Laporan PKL					