

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 pelayanannya. Dimana perusahaan jasa dituntut lebih mengoptimalkan kualitas dari Customer Service. Customer Service adalah seseorang yang setiap kegiatannya diperuntukan bagi kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Kasmir,2004:202).

Sebagai Customer Service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dilaksanakannya. Secara umum, fungsi dan tugasnya antara lain sebagai Resepsionis, Deskman, Salesman, Customer Relation Officer dan Komunikator. Di tengah kondisi persaingan di sector jasa yang semakin meningkat, perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan Customer Service. Untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya Customer Service mampu mengadakan komunikasi personal dengan kualitas yang baik mengingat bahwa Customer Service merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah.

Bagi perusahaan jasa tertentu saja cukup sulit untuk mendapatkan standart pelayanan yang sama dimata konsumen. Tantangan bagi pihak manajemen jasa saat ini adalah bagaimana mengintegrasikan seluruh elemen yang ada dalam Customer Service agar sesuai dengan strategi dan operasi perusahaan yang telah ditetapkan. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga cita positif dimata masyarakat. Citra ini dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Menurut Undang-undang No.2 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No.10 tahun 1998, "Bank adalah badan usaha

yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. 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 merupakan faktor penarik calon nasabah agar mau menjadi nasabah. (Wiji Nurastuti, 2011: 21-22).

Persaingan perbankan dan situasi bisnis dipasar saat ini berubah sangat cepat. Masing-masing bank berlomba untuk menarik nasabah yang pada akhirnya nasabah mendapatkan keuntungan dari keadaan tersebut, karena itu dunia perbankan tidak mempunyai banyak pilihan kecuali meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya saing. Prespsi konsumen atau nasabah atas nilai dan kualitas seringkali ditentukan oleh Customer Service yang mengiringi produk utama sebuah bank.

Customer Service telah menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan perbankan yang mempunyai produk yang sama untuk ditawarkan kepada nasabah atau calon nasabah. Customer Service tidak hanya melayani, namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, kenyamanan pelayanan, disamping produk utama yang mereka inginkan. Customer Service yang baik mampu mengerti keinginan nasabah dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata nasabah.

PT. Bank Tabungan Negara (persero) dengan produk Tabungan Bataranya membudayakan kebiasaan pentingnya menabung guna memperoleh fasilitas kredit perusahaan, syarat permohonan kredit atau jaminan kredit, penarikan ATM. Sejalan dengan program intersifikasi penghimpunan dana di daerah di sekitar kota Semarang. Pemerintah daerah kota Semarang menciptakan dan melakukan program “GEMAR MENABUNG” untuk semua orang wilayah kota Semarang.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul “PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES TRANSAKSI TABUNGAN BATARA PADA PT.BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk KANTOR CABANG SEMARANG”.

1.2 Ruang Lingkup Penulisan

Agar penulisan tugas akhir ini tidak menyimpang dari tujuan yang sudah ditentukan maka penulis telah menetapkan ruang pembahasan. Ruang lingkup penulisan ini adalah sebagai berikut:

1.2.1 Pengertian Bank

1.2.2 Produk Bank

1.2.3 Pengertian Customer Service

1.2.4 Fungsi Dan Tugas Customer Service

1.2.5 Pelayanan Prima

1.2.6 Jenis Produk Tabungan BTN

1.2.7 Pesan Customer Service dalam Pelayanan Proses Transaksi Tabungan Batara

1.2.7.1 Prses Pra Transaksi

1.2.7.2 Proses Transaksi

1.2.7.3 Proses Pasca Transaksi

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

A. Untuk menganalisis gambaran umum tentang PT. Bank

Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang.

- B. Untuk menganalisis peran Customer Service dalam pelayanan proses transaksi Tabungan Batara pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang.

1.3.2 Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

- A. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang peran customer service dalam pelayanan proses transaksi tabungan .
- B. Memberikan informasi dan referensi bagi pembaca.
- C. Sebagai bahan peneliti yang melakukan penelitian serupa agar laporan ini bermanfaat.
- D. Untuk memenuhi Penulisan Tugas Akhir (TA) sebagai syarat kelulusan Program Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

1.4 Cara Pengumpulan Data

1.4.1 Data Penelitian

Data merupakan bagian yang sangat penting dalam penulisan laporan. Oleh karena itu, dibutuhkan data yang relevan dan akurat. Dalam penulisan laporan ini sumber data yang digunakan ada dua, yaitu :

A. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penekitian atau yang bersangkutan yang memerlukan (Hasan, 2002: 82). Data primer ini diperoleh penulis secara langsung dengan mengadakan wawancara dengan bagian Customer Service. Data yang diperoleh meliputi struktur organisasi, formulir data nasabah perorangan, dan data-data yang diperlukan.

B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitiandari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-lapora peneliti terdahulu. Data sekunder disebut juga data tersedia (Hasan, 2002: 82).

Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip(data documenter) yag dipublikasikan dan tidak di publikasikan, contohnya adalah surat perjanjian kerja, lembar hasil wawancara.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan sebagai bahan penulisan Tugas Akhir ini yaitu :

A. Metode Wawancara

Wawancara adalah Tanya jawab antara mahasiswa dengan pegawai di kantor (Supranto, 2003:85). Melalui metode ini bisa diperoleh informasi melalui kegiatan tanya jawab dengan membuat daftar pertanyaan yang diajukan kepada Customer Service PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang.

B. Metode Studi Kepustakaan

Seorang peneliti yang menelaah mencermati, menelaah dan mengidentifikasi pengetahuan yang ada dalam kepustakaan (Sumber bacaan, buku-buku referensi atau hasil penelitian) untuk menunjang penelitiannya, disebut mengkaji bahan pustaka atau studi kepustakaan (Hasan, 2002: 45). Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh data serta memperluas wawasan dengan menggunakan buku-buku yang berhubungan dengan judul penulisan yang dapat digunakan sebagai sumber penulisan Tugas Akhir. Buku-buku yang digunakan meliputi :

1. Hasibuan (2005) dengan judul “Dasar- Dasar Perbankan”.
2. Kasmir (2004)dengan judul “Pemasaran Bank”.
3. Kasmir (2012) dengan judul “Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya”
4. Lukman Dendawijaya (2005) dengan judul “Manajemen Perbankan”.
5. Moenir (2002) dengan judul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”.
6. Nurastuti (2011) dengan judul “Teknologi Perbankan”.
7. O.P Simorangkir (2004) dengan judul “Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank”.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan laporan dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam pemahaman laporan yang akan dibahas. Dalam penulisan Tugas Akhir ini disusun mejadi empat bab yang secara garis besar dapat diuraikan sebaga berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi latar belakang , Ruang Lingkup Penulisan, Tujuan dan Kegunaan Penulisan, Cara Pengumpulan Data, dan Sistematika Penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PT. BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) KANTOR CABANG SEMARANG

Dalam bab ini diuraikan mengenai sejarah, visi dan misi, nilai-nilai dasar, Penjabaran tugas dan struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang.

BAB III PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan Pengertian Bank, Produk Perbankan, Fungsi dan Tugas Customer Service dalam Pelayanan Proses Transaksi Tabungan Batara.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi uraian ringkasan yang ada pada bab III yaitu tinjauan teori dan tinjauan praktek mengenai Peran Customer Service dalam Pelayanan Proses Transaksi Tabungan Batara pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang.