

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sektor perbankan tidak mungkin terlepas dari pelayanan prima karena dapat meningkatkan kepuasan nasabah, membangun loyalitas dan membedakan bank dari kompetitor yang pada akhirnya berdampak pada pertumbuhan bisnis dan keuntungan perusahaan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik, pelayanan bisa dikatakan terbaik atau sangat baik jika pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan yang memberikan pelayanan dan mengutamakan kepuasan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan prima berarti usaha melayani kebutuhan orang lain dengan sangat baik. Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan, memenuhi kebutuhan atau permintaan dan menyiapkan apa yang diperlukan secara prima sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi pendapatnya (Firmansyah,2016).

Selaras dengan semakin berkembangnya perbankan di Indonesia, setiap bank harus bisa menghadapi kompetisi antara lembaga perbankan, masing-masing bank wajib membenahi dan meningkatkan sistem pelayanan supaya dapat bersaing dan bertahan di tengah disrupsi. Contoh tindakannya ialah dengan melakukan peningkatan pada sistem pelayanan prima, Adalah perilaku maupun cara pegawai dalam melayani nasabah dengan maksimal dan menyenangkan, jika karyawan atau petugas bank mampu memahami karakter dan mengenal sifat pelanggan maka kepuasan nasabah akan lebih mudah terpenuhi.

Pelayanan prima pada sektor perbankan tidak mungkin terlaksana jika tidak ada sumber daya yang menjalankan, biasanya disebut dengan *Frontliner* yang berarti tenaga profesional yang berinteraksi langsung dengan pelanggan untuk memberikan layanan maupun bantuan yang dibutuhkan. Pekerjaan frontliner termasuk ke dalam sektor pekerjaan *customer service* yang berkewajiban untuk berkomunikasi secara langsung dengan para nasabah atau pelanggan, *customer service* juga berperan sebagai garda

terdepan untuk melayani serta menangani nasabah secara langsung. Interaksi *frontliner* dengan pelanggan dapat membentuk citra perusahaan di mata pelanggan maupun publik. Mereka adalah wajah perusahaan yang pertama kali dilihat oleh konsumen, sehingga sangat penting bagi *frontliner* untuk memberikan kesan yang baik. Maka dari itu, sikap ramah, komunikatif, dan profesionalisme berperan penting dalam merepresentasikan identitas serta nilai perusahaan. Dengan adanya *customer service* juga dapat membantu perusahaan mengetahui kendala dan keluhan yang dialami oleh nasabah, sehingga perusahaan dapat dengan tepat menangani serta memperbaiki permasalahan yang muncul.

Jika pelayanan prima sudah terlaksana dengan baik maka bank akan merasakan manfaat yang sangat besar seperti meningkatnya kepuasan nasabah, loyalitas nasabah semakin kuat, dapat membangun citra positif dari perusahaan, dengan hal tersebut bank juga harus mengadakan evaluasi berkelanjutan agar dapat mempertahankan kepuasan serta agar nasabah tetap bertahan dan tidak mudah tertarik pada kompetitor sejenis.

Salah satu bank yang sudah menerapkan sistem pelayanan prima di Indonesia yaitu "PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk". Komitmen Bank BRI terhadap pelayanan prima sangat tinggi sehingga hal tersebut dijadikan salah satu misi dari bank BRI demi tercapainya kepuasan nasabah. Dengan menerapkan sistem pelayanan prima Bank BRI telah mendapatkan penghargaan dalam kategori *Best Bank Service Excellent 2022*. Hal ini dari hasil *Marketing Research Indonesia (MRI)* yang diterbitkan Majalah Info Bank. (*Solopos.com*). Bank BRI telah menekankan sistem pelayanan prima kepada seluruh kantor cabang yang meluas khususnya di Indonesia yakni Kantor Cabang Pembantu Sukun. Bank BRI KCP Sukun mampu memberikan pelayanan prima sehingga menyajikan kepuasan pelayanan bagi nasabah yang memakai produk serta layanan BRI KCP Sukun.

Dari penjelasan latar belakang sebelumnya, maka penulis meneliti yang berjudul "SISTEM PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE GUNA MENCAPAI KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU SUKUN".

1.2 Rumusan Masalah

1. “Bagaimana sistem dan prosedur yang dilaksanakan *Customer Service* sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang disajikan? ”
2. “Bagaimana keluhan nasabah diterima agar selaras dengan regulasi maupun prosedur yang disahkan bank? ”

1.3 Tujuan Penulisan

1. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan upaya penyelesaian keluhan nasabah yang ditangani oleh *Customer Service*.
2. Mengetahui penerimaan keluhan nasabah secara langsung dan online, sesuai dengan regulasi maupun prosedur yang disahkan oleh bank.

1.4 Manfaat Penulisan

1. Bagi Penulis

Untuk memperkaya ilmu atau wawasan serta pengembangan ilmu pengetahuan terkait sistem pelayanan prima pada P.T. Bank Rakyat Indonesia KCP Sukun.

2. Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi dalam menambah pengetahuan serta pemahaman mengenai seputar sistem pelayanan prima dalam sektor perbankan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil temuan ini harapannya akan menyajikan informasi yang baik juga memberikan manfaat untuk perusahaan dan dapat terus meningkatkan sistem pelayanan bagi Bank BRI KCP Sukun.

1.5 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja

1.5.1 Definisi istilah

A. Definisi Sistem

Temuan Sutabri (2012:3) menjelaskan “Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari suatu unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu”.

B. Definisi Pelayanan

Temuan H.N. Casson dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan menjelaskan pelayanan selaku perilaku yang dilakukan maupun dilaksanakan guna memenuhi, menggali petunjuk, dan menyajikan keuntungan bagi seseorang yang bertujuan membentuk *good will* dan nama baik, maupun meningkatnya penjualan serta pendapatan.

C. Pengertian Prima

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Prima merupakan sangat baik dan utama.

D. Pengertian Pelayanan Prima

Temuan (Freddy, 2017) Pelayanan prima ialah sebuah pelayanan unggul untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan. Maka dari itu, pelayan prima ialah sebuah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang telah disahkan.

E. Pengertian Sistem Pelayanan

Sistem Pelayanan ialah tata cara dan prosedur guna menyajikan pelayanan bagi konsumen atau nasabah yang melibatkan semua aspek fasilitas dan SDM yang ada.

F. Customer Service

Customer service adalah posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dihadapi oleh tamu atau nasabahnya.

G. Kepuasan

Menurut Fecikova (2010) dan Sahabuddin (2019) kepuasan merupakan perasaan yang dihasilkan dari mengevaluasi apa yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut pada sebuah produk atau layanan.

H. Nasabah

Menurut UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah, dalam pasal 1 angka 17 disebutkan bahwa "pengertian nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa bank." Menurut

kamus perbankan, “nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.”

1.5.2 Unjuk Kerja

KODE UNIT : “K.641266.005.01”

JUDUL UNIT : Menangani Keluhan Nasabah

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi yang berkaitan terhadap edukasi atau kemampuan maupun perilaku kerja yang dibutuhkan dalam menangani keluhan nasabah.

Tabel 1.1 Unjuk Kerja

Elemen kompetensi	Kriteria unjuk kerja
“Menyiapkan penanganan keluhan nasabah”	1.1 Ruang lingkup, tugas serta tanggung jawab untuk penanganan keluhan nasabah di jelaskan selaras melalui sistem dan kebijakan bank. 1.2 Sistem dan prosedur untuk penanganan keluhan nasabah dianalisis.

<p>“Melayani keluhan nasabah”</p>	<p>2.1 Keluhan nasabah (verbal dan nonverbal) diperoleh selaras dengan regulasi, sistem maupun prosedur yang disahkan bank.</p> <p>2.2 Informasi atau dokumen mengenai keluhan nasabah dilengkapi selaras dengan regulasi bank.</p> <p>2.3 Kebijakan dan prosedur penanganan nasabah diuraikan untuk nasabah dan perwakilan nasabah.</p>
<p>“Melaporkan hasil penanganan pengaduan nasabah”</p>	<p>3.1 akumulasi pendataan keluhan nasabah mencakup jenis produk, kategori masalah, status/hasil penuntasan dirancang secara periodik selaras melalui sistem dan kebijakan bank.</p> <p>3.2 Laporan penanganan keluhan nasabah dibagikan untuk unit berkaitan selaras sistem dan kebijakan bank.</p>

Sumber: SKKNI No.326 tahun 2013