

Bab I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Lembaga keuangan perbankan merupakan badan usaha yang tugas utamanya untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat baik oleh perorangan maupun perusahaan. Layanan yang disediakan oleh lembaga keuangan meliputi modal, investasi, dan transfer sumber daya keuangan ke lingkungan sekitar. Melalui pengendalian ekonominya, setiap lembaga keuangan mendukung kemajuan bangsa di tengah masyarakat. Kehadiran lembaga keuangan ini mendukung bisnis lokal dengan memfasilitasi transaksi. Kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga keuangan dan perbankan dapat dikatakan Lembaga yang bergerak pada sector jasa keuangan. Sehingga semakin banyaknya nasabah maka semakin berkembangnya suatu Lembaga perbankan. Hal tersebut didukung dengan cara pihak lembaga perbankan memperlakukan nasabah dan calon nasabah yang datang kegiatan tersebut dapat dikatakan dengan pelayanan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang sangat diperlukan guna menciptakan citra baik pada suatu perusahaan kepada pembeli atau calon pembeli. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan dapat dilihat jika pelanggan tersebut mau datang Kembali pada usaha tersebut. Pencitraan yang biasanya terjadi di masyarakat adalah layanan. Tentu saja, ini perlu segera diperbaiki untuk mencegah layanan koperasi kredit menjadi jauh lebih buruk daripada yang disediakan oleh lembaga keuangan lain, yang contohnya seperti perbankan. Pada perusahaan yang bergerak pada sector jasa keuangan pelayanan memiliki peran yang cukup sentral jika dibandingkan dengan yang lainnya. Pelayanan pada perbankan adalah suatu kegiatan dimana pihak bank akan memanjakan dan melayani kebutuhan nasabah dan calon

nasabah yang ada pada kantor perbankan. Dengan adanya kegiatan pelayanan maka dapat menyakinkan nasabah dan calon nasabah untuk mempercayakan sebagian harta mereka pada pihak bank. Dikarenakan dengan pelayanan yang baik antara nasabah atau calon nasabah dengan pihak bank dapat meningkatkan kepercayaan kepada pihak perbankan. Hal tersebut dapat dilihat pada kepuasan nasabah yang datang pada kantor perbankan itu sendiri. Semakin bagus pelayanan yang di berikan maka semakin puas nasabah yang datang pada kantor perbankan itu sendiri. Hal tersebut dapat di buktikan dengan peningkatan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap perbankan itu sendiri.

Pelayanan pada kantor perbankan memiliki peran sentral sehubungan dengan perbankan yang bergerak pada kegiatan jasa keuangan yang sangat terfokus pada pelayanan yang di berikan kepada pelanggan yang datang pada kantor perbankan. Sehingga pelayanan terhadap pelanggan memiliki tempat tersendiri yang harus terus di tingkatkan oleh setiap Lembaga perbankan yang ada. Karena hal tersebut pelayanan juga dapat menjadi hal pertama yang nasabah lihat dan nasabah rasakan Ketika datang pada kantor perbankan. Dalam kantor perbankan pelayanan harus di lakukan oleh setiap pegawai yang ada pada kantor perbankan. Hal tersebut dapat dilihat dengan setiap orang berperan penting dalam pelayanan terhadap nasabah yang datang pada kantor perbankan. Jika terdapat ada pegawai yang tidak dapat melaksanakan SOP pelayanan yang ada pada kantor perbankan tersebut maka dapat menimbulkan masalah yang cukup serius pada kantor perbankan tersebut bahkan seluruh nama kantor cabang perbankan yang ada. Apalagi dengan Lembaga perbankan yang berfokus pada kegiatan jasa keuangan adanya pelayanan yang baik pada kantor perbankan sangatlah penting. Dengan adanya pelayanan yang baik dalam kantor perbankan maka akan membuat nasabah tidak malas dan mau untuk datang ke kantor perbankan yang ada hal tersebut dapat di

lihat dengan banyaknya nasabah yang datang ke kantor perbankan untuk melakukan transaksi ataupun mencari solusi dari masalah yang nasabah terima terkait dengan tabungan yang ia pegang. hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan dalam kantor perbankan sangatlah penting jika melihat dari jenis kegiatan yang di lakukan oleh Lembaga perbankan yang berfokus pada jasa keuangan.

Sehubung dengan pelayanan dalam kantor adalah sector sentral dalam kegiatan perbankan Bank Jatim sebagai Bank Daerah yang harus memiliki keuntungan agar dapat bersaing dengan Bank-Bank besar nasional. Maka PT. Bank Jatim Tbk juga menetapkan bahawa pelayanan yang baik dalam transaksi nasabah perbankan dalam kantor bank dapat menimbulkan kepuasan terhadap nasabah yang datang. Agar supaya nasabah yang datang ke kantor bank jatim tidak merasa terpaksa hanya karena terdapat masalah pada rekening tabungan yang ia miliki tetapi datang karena dengan sukarela dan senang hati. Pelayanan pada kantor Bank Jatim sendiri yang berfokus pada *service quality* atau kualitas pelayanan terhadap nasabah maka setiap pegawai Bank Jatim di tuntut untuk memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut dapat di lihat pada pemahaman produk yang baik oleh seluruh pegawai Bank Jatim. Pada Bank Jatim sendiri terdapat buku pedoman untuk sebagai acuan kualitas pelayanan terhadap nasabah sehingga setiap pegawai sudah mengetahui kualitas pelayanan seperti apa yang pihak Bank Jatim harapkan untuk pegawai Ketika terdapat nasabah yang datang pada kantor. Sehingga nasabah menjadi merasa nyaman dan puas Ketika datang pada kantor Bank jatim untuk melakukan transaksi ataupun mencari solusi tentang masalah yang ia hadapi. Dengan semakin maraknya dunia digital dan cepnya informasi tersampaikan pada setiap lini lapisan masyarakat maka pihak Bank Jatim semakin memperketat dan meningkatkan pelayanan yang di berikan kepada nasabah yang datang pada kantor Bank Jatim. Hal tersebut dapat dilihat pada saat

penyelesaian masalah yang di hadapi oleh nasabah yang datang pada kantor Bank Jatim.

Sehubungan dengan pelayanan dalam kantor Bank Jatim yang sangatlah baik pada nasabah. Hal tersebut juga di terapkan pada Kantor Bank Jatim Cabang Sumenep yang juga menerapkan kepuasan yang datang pelanggan sebagai acuan terhadap pelayanan dalam kantor yang baik. Pelayanan yang terdapat pada Bank Jatim KCU sumenep memiliki pelayanan yang sangat baik dapat dilihat dengan terdapat satu divisi yang hanya mempunyai tugas untuk menyelesaikan masalah yang nasabah miliki Ketika datang pada kantor bank Jatim. Hal tersebut dapat menjadi bukti bahwa Bank Jatim KCU Sumenep sangat lah bersungguh-sungguh dalam hal pelayanan terhadap nasabah yang datang seperti buku pedoman Sesuai dengan apa yang telah dipaparkan diatas maka penulis mengambil judul “PELAYANAN NASABAH PADA DALAM KANTOR PT. BANK JATIM KCU SUMENEP”

1.2 Rumusan masalah

Sesuai dengan penjelasan uraian latar belakang permasalahan yang diberikan di atas, topik utama yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan memahami bagaimana Menyiapkan pelayanan nasabah untuk layanan penghimpunan dana pihak ketiga pada PT. Bank Jatim Kcu Sumenep
2. Mengetahui dan memahami bagaimana cara Memberikan pelayanan transaksi dengan nasabah pada Pt. Bank Jatim Kcu Sumenep

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui dan memhami bagaimana strategi peningkatan pelayana pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.
2. Untuk memamhami dan mengetahui peningkatan pelayanan dapat mempenagruhi kepercayaan pada PT Bank Pemabangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulis berharap penelitian akan memberikan beberapa manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Eksternal.

1. Manfaat Teoritis

Peneliti lain yang melakukan penelitian pada subjek yang relevan yang harapannya bisa menggunakan temuan penelitian ini sebagai sumber referensi dan informasi, khususnya terkait dengan Strategi Peningkatan pelayanan terhadap pelanggan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan nasabah saat kepercayaan nasabah mulai menurun atau pada saat turunnya pelayanan terhadap nasabah.

1.4.2 Internal

1. Bagi penulis, hal ini menguntungkan karena memberi mereka kesempatan untuk menuangkan ide-ide yang mereka pelajari di perkuliahan untuk digunakan saat menyelesaikan tugas akhir mereka.

2. Bagi Perusahaan adalah untuk mengetahui akan belajar tentang peningkatan pelayanan terhadap nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

3. Ekternal

1. Bagi pembaca, manfaatnya adalah bahan kajian, khususnya bagi masyarakat terkait dengan Strategi peningkatan pelayanan .

2. Manfaatnya antara lain sebagai narasumber bagi calon sarjana yang ingin mempelajari mata pelajaran yang sama.

1.5 Definisi Istilah

1. Pelayanan

(Craven, 2003) menyampaikan pengertian pelayanan yaitu usaha untuk memenuhi permintaan spesifikasi produk, termasuk permintaan untuk informasi kinerja, permintaan informasi, pemrosesan pesanan pembelian, pertanyaan status pesanan, dan layanan garansi. Menurut (Keller, 2016) definisi pelayanan merupakan adanya satu pihak yang menawarkan setiap tindakan atau kegiatan kepada pihak lain, yang pada umumnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sedangkan pengertian dari pelayanan itu sendiri menurut (Sugiarto, 2002) merupakan usaha maksimal yang dilakukan oleh perwakilan layanan dari perusahaan industri untuk memuaskan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Terciptanya kata-kata pelayanan yang diadaptasi dari kata lay. an-me.la. ya.ni (KBBI) yang didefinisikan untuk membantu menyiapkan apa pun yang dibutuhkan seseorang. Layanan semacam ini biasanya diberikan kepada seseorang yang kehadirannya dihargai dan dilakukan untuk menyapa, memuaskan, dan menghibur mereka.

2. Nasabah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) – KBBI menjabarkan pengertian bahwa nasabah pihak yang sudah terbiasa untuk berkomunikasi dengan customer bank (dalam hal keuangan).

Menurut (Boediono, 2003), nasabah ialah orang yang didahulukan untuk diberi perhatian dan rasa peduli yang difokuskan dalam hal organisasi yang mengacu kepada nasabah tersebut yang nantinya akan mempunyai ketahanan pada era persaingan kualitas yang semakin lama semakin tinggi

(Pardede, 1998) mengklaim bahwa nasabah adalah orang yang mempercayakan bank mengelola uangnya dengan tujuan akan menjadi bagian untuk operasional perbankan dengan imbalan pembayaran dalam bentuk uang untuk deposito.

1.6 Unjuk Kerja

KODE UNIT : K.641266.010.01

JUDUL UNIT : Melayani Transaksi Dengan Nasabah

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini memiliki hubungan terhadap pengetahuan dan kemampuan maupun sikap kerja yang dibutuhkan dalam memberikan layanan terhadap nasabah untuk menghimpun dana bank dari pihak ketiga.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan persiapan pelayanan nasabah untuk layanan penghimpunan dana pihak ketiga bank	1.1 Tugas dan tanggung jawab Funding Officer terhadap pelayanan nasabah yang tidak berada di area kantor dalam layanan dana pihak ketiga bank dideskripsikan selaras dengan Job Description Bank 1.2 Sistem dan prosedur transaksi dengan nasabah di luar kantor dijelaskan sesuai dengan kebijakan dan prosedur bank; 1.3 Nasabah diberikan penjelasan mengenai dokumen apa saja yang dibutuhkan dan dimintakan terkait dokumen tersebut serta pihak bank akan menyiapkan formulir yang diberikan
2. Memberikan pelayanan transaksi dengan nasabah	2. 1 Informasi mengenai kebijakan dan prosedur pelayanan transaksi nasabah dijabarkan dan juga apa saja manfaat maupun resiko yang dialami oleh nasabah maupun bank. 2.2 Disaat meminta dokumen lainnya dan persetujuan nasabah sebagai syarat-syarat dalam pelayanan harus tetap mengacu kepada aturan yang berlaku

	<p>2.3 Unit kerja yang khusus memproses formulir dan dokumen yang diterima akan bekerja dengan tetap mengacu terhadap prosedur dan kebijakan bank yang berlaku.</p> <p>2.4 Setelah diprosesnya dokumen dan bukti transaksi tersebut akan langsung diberikan kepada nasabah dengan tetap memperhatikan prosedur saat penyerahan dokumen tersebut.</p>
--	--

Sumber : SKKNI Funding- Service no 326 thn 2013

