BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan adalah wujud dari *service* yang diberikan kepada konsumen atau nasabah. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh seorang *customer service* dan sifatnya tidak dapat dimiliki oleh nasabah. Perbankan bergerak dalam bidang produk dan jasa layanan bank, di setiap kegiatan usaha yang dijalankan oleh bank pasti berkaitan dengan pelayanan. Dikarenakan bergerak dalam bidang pelayanan, maka dunia perbankan sedang berkompetisi meningkatkan pelayanan bank mereka masing-masing. *Customer service* sebagai garda terdepan ikut andil dan memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan pelayanan yang diberikan oleh bank.

Bagi seorang *customer* service pelayanan diberikan dengan tujuan mendapatkan predikat baik di depan nasabah, hal ini memungkinkan bank mendapatkan nasabah yang setia terhadap produk dan jasa yang bank sediakan. Sudah tugas *customer service* untuk melayani nasabah di setiap jam kerja yang berlaku. Tidak hanya pelayanan produk dan jasa saja yang wajib diberikan layanan oleh *customer service*, namun sebuah keluhan juga perlu ditangani oleh *customer service*. Produk dan jasa bank pasti

sesekali terjadi *error*, sehingga menyebabkan sebuah kerugian bagi nasabah. Dalam kasus ini nasabah sering kali mengadukan permasalahan yang mereka alami kepada bank. *Customer service* lah yang bertugas dalam melaksanakan penanganan yang diberikan bagi nasabah yang memiliki keluhan.

Customer service adalah salah satu sumber daya manusia di bank sebagai garda terdepan dalam melaksanakan pelayanan bank terhadap nasabah. *Customer service* tidak hanya melakukan pelayanan terhadap nasabah, kerap kali mereka juga menghadapi keluhan dan amarah nasabah. Bagaimanapun mereka dituntut untuk menjalankan tugasnya dengan senyuman dan ramah tamah serta menemukan jalan keluar permasalahan yang dihadapi nasabah. Namun bagaimanakah cara menjaga kualitas pelayanan terbaik sebagai *customer service*? Saya selaku penulis akan mengangkat hal ini sebagai bahan penelitian saya dalam tugas akhir saya. Bagaimana prosedur menangani keluhan nasabah oleh *customer service* guna menjaga nama baik perusahaan dan mempertahankan kualitas pelayanan kepada nasabah agar tetap menjadi nasabah yang setia terhadap bank.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di latar belakang, rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut :

1. Apa saja sarana dalam menyiapkan penanganan keluhan nasabah?
2. Bagaimana prosedur dalam melayani keluhan nasabah?
3. Bagaimana pelaporan hasil penanganan pengaduan nasabah?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui sarana dalam menyiapkan penanganan keluhan nasabah.
2. Mendeskripsikan dan memahami prosedur melayani keluhan nasabah.
3. Memahami pelaporan hasil penanganan pengaduan keluhan nasabah.

1.4 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja

1. Definisi Istilah

   a. *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. (Syah, 2020).

b. Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan yang cenderung spontan dan relatif kurang terarah. Kekurangan tersebut dapat diakibatkan ketidaktahuan pihak yang tidak puas terhadap cara kerja sistem, ataupun ketidaktahuan mengenai pihak-pihak yang memiliki kewenangan dalam sistem tersebut. (Ferdinand, 2023)

c. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Fernandes, 2018)

2. Unjuk Kerja

Berdasarkan SKKNI No.326 Tahun 2013 tentang "Penetapan SKKNI kategori jasa keuangan dan asuransi golongan pokok jasa keuangan bukan asuransi dan dana pensiun perbankan konvensional dan perbankan syariah". Unjuk kerja yang dijalankan adalah kode unit K.641266.005.01 dengan judul unit "Menangani Keluhan Nasabah". Elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja :

1. Menyiapkan Penanganan Keluhan Nasabah.

1.1 Ruang lingkup, tugas dan tanggung jawab dalam penanganan keluhan nasabah dijelaskan sesuai dengan sistem dan prosedur bank.

2. Melayani Keluhan Nasabah

2.1. Informasi dan dokumen terkait keluhan nasabah dilengkapi sesuai dengan kebijakan bank.

2.2 Kebijakan dan prosedur penanganan nasabah dijelaskan kepada nasabah atau perwakilan nasabah.

3. Melaporkan Hasil Penanganan Pengaduan Nasabah.

3.1 Rekapitulasi data pengaduan nasabah berdasarkan jenis produk, kategori permasalahan, status / hasil penyelesaian disusun secara periodic sesuai dengan sistem dan prosedur bank.

3.2 Laporan penanganan keluhan nasabah disampaikan kepada unit terkait sesuai sistem dan prosedur bank.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG