

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja

Pelayanan nasabah atau yang sering disebut *Customer Service* berasal dari dua kata yaitu *Customer* yang berarti pelanggan dan *Service* yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir dalam Pasolong (2011:133) diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian jasa sangat penting peranannya dalam menentukan jasa yang dihasilkan dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan. Oleh karena itu, sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa. Perbedaan utama perusahaan penghasil jasa adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa diuntut harus lebih mengoptimalkan kualitas dari *customer service*. Bagi suatu perusahaan jasa cukup sulit mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata 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 nasabah, maka bank harus menjaga citra positif di mata masyarakat. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang di bangun tidak akan efektif, oleh karena itu, bank menawarkan keamanan, kemudahan, dan tingkat bunga yang bervariasi yang

hampir dimiliki oleh semua bank saat ini. Bagi bank keunggulan dan kualitas pelayanan yang dimiliki merupakan daya tarik untuk calon nasabah agar mau menjadi nasabah. Pelayanan nasabah atau *customer service* pada sebuah bank merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan pada masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan usaha dan operasional sehari-hari. Ditengah persaingan perusahaan di sektor jasa yang semakin meningkat perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan *customer service*. Untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya *customer service* mengadakan komunikasi personal dengan kualitas yang sangat baik mengingat bahwa *customer service* merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah. Karena pada dasarnya semua nasabah berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari bank melalui kemudahan berhubungan dengan bank, pelayanan yang cepat dan keramahan petugas bank.

Persepsi konsumen atau nasabah atau nilai dan kualitas seringkali ditentukan oleh *customer service* yang mengiringi produk utama sebuah bank. Bahkan saat ini *customer service* telah menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan perbankan yang memiliki produk yang sama untuk ditawarkan kepada nasabah atau calon nasabah. *Customer service* tidak hanya melayani namun merupakan upaya untuk membangun kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, kenyamanan pelayanan, disamping produk yang mereka inginkan. *Customer*

service yang baik mampu mengerti keinginan nasabah dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata nasabah. Fungsi utama dari unit *customer service* lebih cenderung ke *marketing* karena unit ini merupakan jembatan yang menghubungkan nasabah dan kegiatan operasional bank. Pada umumnya *customer service* tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dan transaksi *financial* yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan unit *front liner*. Peranan *customer service* disini dapat disebut dengan unit *front line* bank yang sangat penting yaitu sebagai pelaksanaan awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis tertarik mengambil judul,

“Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG KANTOR PUSAT Kota Tasikmalaya”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang akan di identifikasikan untuk dibahas dalam penyusunan laporan ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG KP. Tasikmalaya
2. Apa hambatan yang dihadapi *Customer Service* PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG KP. Tasikmalaya dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP)

3. Bagaimana penyelesaian dari hambatan yang dihadapi *customer service* dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG KP. Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Praktek Kerja

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dirumuskan diatas dapat diketahui bahwa penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data dan berbagi informasi yang diperlukan dalam tugas akhir serta memahami bagaimana pelaksanaan Standar Operasional (SOP) *Customer Service* pada kinerja PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya. Tujuan penelitian ini diantaranya untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG Kantor Pusat Tasikmalaya
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG KP. Tasikmalaya
3. Untuk mengetahui penyelesaian dari hambatan yang di hadapi *Customer Service* dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG KP. Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Praktek Kerja

Dari penulisan Tugas Akhir melalui praktek kerja langsung dan juga studi pustaka mengenai prosedur pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* ini, penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi penulis

Dengan adanya Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperluas ilmu pengetahuan mengenai perbankan serta dapat memperdalam pengetahuan yang telah diterima di dalam perkuliahan dengan terjun secara langsung dalam dunia kerja perbankan.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan informasi dan bahan evaluasi pihak Bank dalam usaha meningkatkan pelayanan *customer service* PD.Bank Perkreditan Rakyat Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya, serta meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang.

3. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan inspirasi terhadap pengembang ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi atau acuan lebih lanjut untuk penelitian berikutnya dalam menyelesaikan permasalahan yang sama.

4. Bagi Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Siliwangi

Dapat dijadikan sebagai tambahan sumber pustaka selanjutnya mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service*.

5. Bagi pihak lain

Diharapkan bagi pihak lain sebagai pembaca dapat bermanfaat terutama bagi pembaca yang ingin mengetahui lebih jauh tentang layanan *customer service* dalam pengaduan nasabah.

1.5 Metode Praktek Kerja

Metode yang digunakan dalam praktek kerja ini adalah *Participant Observation Studies* dan *Depth interview*. Menurut Sutopo (2006:72), “*Participant Observation Studies* adalah studi yang disengaja dilakukan secara sistematis, terencana, terarah pada suatu tujuan. Dimana pengamat atau peneliti terlibat langsung dalam kehidupan sehari-hari dan subjek atau kelompok yang diteliti. Peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengar apa saja yang diucapkan dan berpartisipasi dalam aktivitas yang sedang berlangsung”.

“*Depth Interview* adalah proses memperoleh keterangan-keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dan bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara dimana pewawancara dengan informasi terlibat dalam kehidupan social yang relative lama” (Sutopo, 2006:74)

Studi Kepustakaan (*Library Research*) yaitu metode pengumpulan data-data dan informasi dengan cara membaca serta menulis pendapat menurut para

ahli serta mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi

Magang atau Praktek Kerja ini dilakukan pada PD. Bank “BPR Artha Galunggung” Kantor Pusat Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Siliwangi No.12, Tugujaya, Tasikmalaya, Jawa Barat 46151 Telp. (0265) 346008

1.6.2 Waktu Penelitian

Lamanya penelitian Tugas Akhir ini adalah 1 Bulan yaitu mulai tanggal 10 Februari 2020 sampai 20 Maret 2020. Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam tabel 1.1 sebagai berikut :

Tahapan Pembuatan Tugas Akhir

Tabel Matriks 1.1

0.	Jenis Kegiatan	Target Waktu Penelitian																			
		Februari				Juli				Agustus				Oktober				November			
		I	I	III	IV	I	I	III	IV	I	I	III	IV	I	I	III	I	I	II	III	IV
1.	Pengajuan Judul																				
2.	Pengumpulan data																				
3.	Pengolahan Data																				
4.	Bimbingan																				
5.	Sidang Tugas Akhir																				