

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja

Di dalam kehidupan modern ini perkembangan mengenai dunia perbankan sudah mengalami banyak kemajuan. Hal itu di dukung dengan teknologi yang semakin berkembang pesat, namun terkadang kemajuan teknologi tidak selamanya berjalan dengan mulus. Selalu ada kelemahan dibalik kekuatannya. Itulah sebabnya harus selalu ada solusi dan gagasan ide-ide baru di dalam kemajuan teknologi ini. Apalagi dunia perbankan berhubungan dengan uang yang sudah sangat jelas menjadi hal yang sangat penting didalam kegiatan sehari-hari. Kegiatan masyarakat seperti bekerja pada suatu perusahaan atau bahkan membuka usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya masing- masing.

Berdasarkan UU No 10 tahun 1998 pasal 1 ayat (2) “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjam atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dan mengeluarkan produknya untuk menarik calon nasabah. Jasa merupakan layanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabahnya, sedangkan untuk produk bisa dalam bentuk tabungan, deposito, kredit, giro dan yang

lainnya. Dalam operasional perbankan, selalu ada masalah atau komplain dari nasabah yang harus ditangani. Karena terkadang produk yang digunakan masyarakat mengalami kehilangan atau kerusakan bahkan ada yg terblokir. Hal tersebut harus ditangani dengan cepat dan tanggap agar nasabah bank tersebut bertahan dan setia terhadap bank tersebut.

Penanganan komplain atau biasa dikenal dengan *Handling Complaint* dalam dunia perbankan adalah menanggapi dan menangani keluhan konsumen atau nasabah. *Handling complaint* biasanya dilakukan dalam *Service Excellent* sesuai dengan etiket pelayanan. *Service Excellent* yang baik berdasarkan etiket pelayanan itu seperti cara berbicara dengan pelanggan harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele baik secara langsung atau melalui telepon.

Yang dimaksud dengan *Service Excellent* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Sedangkan *Handling complaint* merupakan sebuah bentuk tantangan bagi suatu bank untuk bisa mempertahankan loyalitas nasabahnya dalam pelayanan unggulnya. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul “ **PROSEDUR HANDLING COMPLAINT DALAM SERVICE EXCELLENT PADA NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Apa saja jenis *complaint* yang dihadapi oleh bank.
2. Bagaimana cara atau prosedur *handling complaint* kepada nasabah yang tepat untuk penanganan tersebut berdasarkan komplain melalui *service excellent* oleh *customer service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

1.3 Tujuan Praktek Kerja

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Jenis komplain yang dihadapi oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
2. *Handling complaint* dan penerapan *service excellent* serta penanganan komplain dari pelayanan *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

1.4 Kegunaan Praktek Kerja

Dalam meyusun naskah tugas akhir ini penulis berharap agar hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi semua yang berkepentingan, diantaranya :

1. Penulis
 - a. Mengetahui permasalahan dan wawasan praktis tentang *handling complaint* serta penerapan *service excellent*.

- b. Membandingkan antara teori di tempat kuliah dengan kenyataan yang dilakukan di praktek lapangan.
- c. Mendapatkan pengalaman baru dan memiliki persiapan memasuki dunia kerja.

2. Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan yaitu dapat dijadikan landasan penulis untuk memberikan saran dan masukan dalam melakukan kegiatan usahanya yang diharapkan dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Lembaga pendidikan

Untuk lembaga pendidikan khususnya program studi D-III Perbankan dan Keuangan dapat dipergunakan sebagai bahan pengetahuan dan sumber informasi yang sesuai dengan mata kuliah yang diberikan.

4. Umum

Bagi pembaca diharapkan dapat memberikan motivasi dan sebagai sumber pengetahuan dan informasi untuk menambah ilmu.

1.5 Metode Praktek Kerja

Penelitian ini menggunakan metode praktek kerja *participant observer studies* dan *dept interview*. Metode *participant observer* adalah studi yang disengaja dan dilakukan secara sistematis, terencana, terarah pada suatu tujuan dimana pengamat atau peneliti terlibat langsung dalam kehidupan sehari-hari dari subjek atau kelompok yang diteliti. Karena itu penulis terlibat dan turun ke lapangan agar mengetahui dan memahami

praktek kerja lapangan secara langsung. Penulis juga menggunakan metode *dept interview* untuk menambah informasi yang dibutuhkan untuk naskah tugas akhir ini.

1.6 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Praktek Kerja

1.6.1 Lokasi Praktek Kerja

Lokasi praktek kerja penulis yaitu pada PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Pembantu Unsil Tasikmalaya , yang berada di JL. Siliwangi No 51 Kahuripan, Tawang, Kota Tasikmalaya.

1.6.2 Jadwal Praktek Kerja

Jangka waktu pratek kerja di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Ini adalah sekitar 30 hari kerja efektif. Untuk lebih jelas nya dapat dilihat dari table yang disajikan.

Tabel 1.1
Matriks dan Jadwal Praktek Kerja

No	Jenis Kegiatan	Jadwal Kegiatan Praktek Kerja																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survei awal																				
2	Praktek Kerja																				
3	Pengumpulan Data																				
4	Pengolahan Data																				
5	Bimbingan																				
6	Sidang																				