

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktik Kerja

Bank adalah usaha yang berbentuk lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya untuk motif profit juga sosial demi meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Setiap bank selalu memiliki kegiatan operasional yang berbeda-beda. Selain itu, bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Tingkat keberhasilan perusahaan ini juga ditentukan dari pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan minat konsumen menggunakan jasa tersebut.

Setiap perusahaan mempunyai standar pelayanan dan manajemen yang berbeda beda untuk menjalankan sebuah kegiatan usaha. Salah satu hal yang sangat penting dalam sebuah entitas perbankan yang perlu diperhatikan adalah pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan terhadap nasabah ini yang menentukan keberhasilan, sebaliknya apabila pelayanan terhadap nasabah buruk atau dengan kata lain tidak sesuai dengan standar yang di tetapkan maka akan berdampak negatif bagi perusahaan. Pelayanan terhadap nasabah ini dapat di ukur dari kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya. Karena sumber daya manusia yang berpotensi meningkatkan kualitas perusahaan adalah sumber daya manusia yang dapat berkembang dan disiplin sesuai dengan fungsi yang terkait dan standar

operasional perusahaan. Bank memiliki frontliner yang tersebar di seluruh cabang-cabangnya.

Frontliner adalah posisi yang sangat penting bagi sebuah perbankan karena merupakan ujung tombak antara nasabah dengan bank. *Frontliner* langsung bertemu dengan nasabah dan menjadi faktor yang sangat penting untuk pembentukan citra baik suatu bank di mata nasabah. *Frontliner* berperan sangat besar terhadap penentuan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang mereka lakukan. Karena jika seorang *frontliner* dapat memuaskan seorang nasabah, maka lebih banyak lagi nasabah yang akan datang serta mempercayakan dananya ke bank tersebut. Kepuasan nasabah menjadi komitmen para perbankan agar para pemilik dana tersebut memilih menempatkan dananya pada bank yang memberikan pelayanan yang terbaik. Semakin maju bank tersebut maka semakin bagus pula pelayanan terhadap para nasabahnya. Karena semakin berkembangnya bank itu akan diimbangi juga oleh semakin meningkatnya pelayanan yang diberikan kepada para nasabah yang menghimpun dananya. Karena pentingnya hal tersebut, maka masing-masing bank menentukan standar pelayanan yang berbeda-beda. Standar yang ditetapkan oleh setiap bank beraneka ragam macamnya antara lain standar penampilan, standar pengucapan salam (greeting), standar prosedural, dan lain-lain.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) merupakan sebuah institusi bank milik pemerintah, dalam hal ini adalah perusahaan BUMN, di Indonesia. Dalam struktur manajemen organisasinya, Bank Negara Indonesia (BNI), dipimpin oleh seorang Direktur Utama yang saat ini dijabat oleh Achmad Baiquni.

Bank Negara Indonesia (BNI) adalah bank komersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia. Bank ini didirikan pada tanggal 5 Juli tahun 1946. Saat ini BNI mempunyai 914 kantor cabang di Indonesia dan 5 di luar negeri.

Frontliner sendiri terdiri dari *Customer Service* dan *Teller*.

Apabila dilihat dari sisi perannya, seorang *Customer Service* bertugas membantu nasabah dalam hal pengelolaan uangnya seperti pembukaan rekening dan solusi lain yang sesuai dengan kebutuhan, serta membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam penggunaan produk perbankan. Sementara itu seorang teller bertugas untuk memberikan layanan untuk memperlancar transaksi nasabah seperti pelayanan yang bersifat finansial, setoran, tarikan, pengiriman uang, dan lain sebagainya. Sampai saat ini penyampaian materi pelatihan frontliner di Bank Negara Indonesia (BNI) masih menggunakan metode pengajaran secara tatap muka. Dimana instruktur memberikan langsung materi dan soal evaluasi kepada *frontliner*, kemudian instruktur memeriksa soal evaluasi tersebut secara manual. Hal tersebut dinilai kurang efektif dan efisien dari segi waktu dan ada kemungkinan terjadi kesalahan ketika instruktur memeriksa soal evaluasi tersebut.

Berdasarkan kegiatan operasional di BNI Cabang Pembantu Singapura meliputi :

- *Customer Service*
- *Teller*
- *Back Office*
- Pembukuan, dan *Marketing*

Di *Back Office* sendiri, terdapat dua bagian yang meliputi bagian *Sie Sundries* dan Admin kredit. Di Kantor Cabang BNI Singapura dipimpin oleh Pimpinan Cabang.

Dalam bagian *Frontliner* (Teller), pelayanan terbaik dan penampilan diri adalah hal yang wajib dilakukan. Jika seorang Teller tidak dapat memberikan pelayanan maupun penampilan yang terbaik maka hal ini dapat berdampak pada berkurangnya tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan teller dari BNI Cabang Pembantu Singapura tersebut sehingga hal ini layak dijadikan sebuah obyek penelitian oleh penulis. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk menyusun laporan tugas akhir dengan judul “Peranan *Frontliner* dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura”.

1.2 Identifikasi Praktik Kerja

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang ada, maka rumusan masalah dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran *Frontliner* dalam pelayanan pada nasabah di Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Singapura
2. Hambatan yang dihadapi *Frontliner* dalam pelaksanaan pelayanan nasabah di Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Singapura
3. Upaya penyelesaian yang dihadapi *Frontliner* dalam pelaksanaan nasabah di Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Singapura

1.3 Tujuan Praktik Kerja

Tujuan dari Praktik Kerja ini adalah untuk mengetahui :

1. Sejauhmana peranan *Frontliner* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singapura
2. Apa saja hambatan yang dirasakan oleh *Frontliner* dalam melayani nasabahnya di Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Singapura.
3. Bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan oleh *Frontliner* dalam melayani para nasabahnya di Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Singapura.

1.4 Kegunaan Praktik Kerja

Dalam penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini membawa manfaat meski hanya sebuah tambahan wacana :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana pembelajaran dan menambah wawasan dalam bidang penelitian tentang Peranan *Frontliner* dalam meningkatkan pelayanannya.

2. Bagi PT. Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Singapura

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak masukan, ide dan sumber informasi bagi pihak PT. Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Singapura dalam meningkatkan pelayanan *Frontliner* agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya serta untuk mempertahankan pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan masa yang akan datang.

1.5 Metode Praktik Kerja

Metode yang digunakan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif. Menurut Moh. Nasir (2009:54), yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang.

Dalam pengumpulan data data yang diperlukan untuk Tugas Akhir, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut :

1. Data Primer

Yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya (tidak melalui media perantara apapun)

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari literatur ,buku buku serta data lain yang diperoleh dari laporan laporan perusahaan yang menjadi objek penelitian.

Adapun teknik yang dipakai oleh penulis dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Wawancara Mendalam (*in depth interview*)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini dengan karyawan karyawan PT. Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Singaparna.

2. Observasi Langsung (*participant observation*)

Yaitu dengan melakukan peninjauan dan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan dan keadaan perusahaan. Dalam hal ini PT. Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Singaparna.

1.6 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Praktek Kerja

Lokasi yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan yaitu PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Pembantu Singaparna yang beralamat di Jl. Raya Timur No. 52 Tasikmalaya, Jawa Barat – 46411.

Dalam pelaksanaannya penulis melakukan kegiatan praktek kerja pada tanggal 04 Februari sampai dengan tanggal 20 Maret 2019. Dengan jadwal dan praktek kerja dari hari Senin sampai hari Jumat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	Jenis Kegiatan	Target Waktu Praktek Kerja															
		Maret				April				Mei				Juni			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Pengajuan Judul				■												
2.	Pengolahan Data					■											
3.	Bimbingan						■	■	■	■	■	■	■				
4.	Penyusunan Draft Awal															■	
5.	Sidang Tugas Akhir															■	
6.	Penyusunan Draft Akhir																■