

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan sebagai lembaga keuangan kepercayaan masyarakat yang memegang peranan penting dalam sebuah sistem perekonomian, sehingga dapat dikatakan bahwa bank adalah badan usaha keuangan yang menerima berbagai simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposito, dan lain-lain yang kemudian dana tersebut dikumpulkan dari masyarakat dan akan disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit. Sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, kepercayaan dari semua pihak ataupun pelanggan yang terkait adalah hal yang sangat penting (Kasmir, 2014).

Menurut Undang-Undang No 7 tahun 1992, kegiatan bank berhubungan dengan penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana dari bank. Didalam menjalankan usahanya, bank akan melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit kepada masyarakat. Strategi bank dalam menghimpun dana yaitu dengan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang sangat menarik dan menguntungkan masyarakat (Kasmir, 2014).

Semakin pesatnya perkembangan sebuah bank, maka semakin banyak pula produk-produk alternatif yang bisa ditawarkan bank kepada nasabah atau pelanggan sehingga diharapkan mampu untuk bersaing dengan bank-bank lainnya dalam memberikan berbagai kualitas pelayanannya. Pada jenis layanan jasa, kesempurnaan

pelayanan menjadi sebuah hal yang sangat penting. *Service failure* atau kegagalan jasa terjadi ketika jasa yang diterima pelanggan dipersepsikan tidak sesuai dengan harapan-harapan pelanggan (Zeithamal, 2006). Para penyedia jasa harus berjuang untuk mendapatkan berbagai kesempurnaan layanan dan kemampuan untuk mendapatkan hasil yang terbaik dalam mencapai tujuannya. Namun pada kenyataannya sulit untuk mendapatkan tujuan tersebut. Penanganan terhadap keluhan atau komplain perlu dilihat sebagai *moment of truth* dari sebuah bisnis jasa (Tjiptono, 2012).

Suatu bentuk tindakan yang dilakukan penyedia jasa untuk merespon *service failure*, diistilahkan dengan pemulihan kembali layanan atau (*service recovery*). Sehingga pemulihan kembali layanan dapat diartikan sebagai usaha-usaha yang sistematis yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam mengkoreksi atau menindaklanjuti permasalahan yang disebabkan oleh kegagalan jasa guna untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Lovelock dan Wirtz, 2007).

Pemulihan layanan atau *service recovery* merupakan salah satu determinan signifikan tentang kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas. Tetapi jika kinerja tersebut memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Jadi *Service recovery* bukan hanya sekedar penanganan terhadap keluhan dan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, tetapi juga bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2012).

Istilah *service recovery* adalah bagaimana suatu *service provider* dalam melakukan perbaikan layanan terhadap pelayanan yang gagal atau yang sudah terjadi. Apabila pelanggan ada yang tidak puas, kemudian ketidakpuasan itu dibiarkan terus-menerus oleh suatu perusahaan, maka resiko terbesar perusahaan tersebut telah menanti di masa yang akan datang. Perlu adanya semacam strategi *service recovery* untuk memulihkan kepercayaan dan komitmen pelanggan, sehingga pelanggan dapat kembali meyakini bahwa perusahaan tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan harapannya. Pemulihan jasa merupakan salah satu tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan retensi pelanggan (De Matos, Henrique, dan Rossi, 2007).

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas yang bergerak dalam bidang jasa keuangan perbankan. Untuk melayani nasabah, bank BTN pun memiliki 894 jaringan kantor, 1.900 ATM dan terhubung dengan 2.951 jaringan Kantor Pos Indonesia yang ada di seluruh Indonesia. Bank BTN berfokus melakukan berbagai transformasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan unggul bagi nasabahnya dan mengakselerasi kinerja bisnis perseroan. Transformasi yang telah dirintis bank BTN terbukti membawa bank ini terus menanjak tiap tahunnya. Dalam 10 tahun terakhir, laba dan aset bank BTN rata-rata naik 21%, kemudian pertumbuhan kredit juga tumbuh rata-rata 24% dalam 10 tahun terakhir (Bank BTN, 2017).

Disini Bank BTN juga berusaha meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Bank BTN terus meningkatkan pelayanan perbankan dengan mengakselerasi tahapan transformasi melalui *Smart Branch*. Dengan adanya *smart branch*, Bank BTN akan

meningkatkan efisiensi, produktifitas, dan yang terpenting memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih mudah bagi nasabahnya. Bank BTN lebih memfokuskan meningkatkan layanan pada nasabah. Dengan layanan yang baik terhadap nasabah prioritas, Bank BTN juga menargetkan penambahan nasabah menjadi diatas 18.000 nasabah dengan dana kelolaan atau *Asset Under Management* diatas Rp 25 triliun naik sekitar 8% dibandingkan tahun lalu. Kehadiran *Smart branch* Bank BTN bagi seluruh nasabah Bank BTN diharapkan bisa meningkatkan mutu dan layanan kegiatan operasional bank dan mampu memulihkan layanan sebelumnya, serta memenuhi kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan (Bank BTN, 2017).

Bank BTN berusaha untuk memperbaiki layanannya terhadap nasabah. Bank BTN harus mampu meningkatkan layanan agar tidak terjadinya komplain dalam hal transaksi ataupun dalam hal pelayanan. Untuk itu bank BTN memiliki berbagai cara dalam pemulihan layanannya agar mampu memuat pelanggan loyal terhadap jasa dan produk bank BTN. Pelayanan merupakan unsur yang paling penting didalam usaha meningkatkan kepuasan atau loyalitas pelanggan. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas Bank BTN dalam rangka meningkatkan *service recovery* oleh Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi.

Jenis layanan pada Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi yaitu ATM BTN, imobile BTN, Kartu debit BTN, Kartu kredit BTN, *Contact center* BTN, BTN prioritas, BTN payroll, SPP *online* BTN, *Safe deposit box*, Payment point BTN,

Kiriman uang dan Inkaso, *Money changer*, Bank Garansi, *Virtual account* BTN, dan Notifikasi transaksi BTN (Bank BTN, 2018).

Prosedur *service recovery* tiap-tiap jenis layanan yang terdapat di Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi dalam hal pelayanan saat penerimaan nasabah yaitu sesuai dengan SOP (*Standart Operation Procedure*) yang berlaku di Bank BTN dengan keramahan dalam melayani nasabah, kehandalan dalam memberikan penjelasan dan *cross selling* atau memberikan penjelasan kepada nasabah serta prosedur penanganan keluhan nasabah melalui *call center* Bank BTN yaitu dengan menunjukkan rasa empati terhadap nasabah, dan selalu menyampaikan maaf dan memberikan salam (Bank BTN, 2018).

Setiap bank berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperkenalkan berbagai produk terbaru pada masyarakat atau nasabah, meningkatkan perbaikan layanannya, dan memperbaiki komplain yang akan terjadi nantinya, hal ini dilakukan bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi untuk mempertahankan eksistensinya ditengah banyaknya persaingan bank-bank yang bermunculan saat ini, karena itulah penulis tertarik untuk membahasnya dalam suatu laporan dengan judul **“Penerapan *Service Recovery* dalam Menangani Keluhan Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pembantu Bukittinggi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat diuraikan rumusan masalah dalam kegiatan magang ini yaitu :

1. Bagaimana standar layanan pada Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi?
2. Bagaimana penerapan *service recovery* dalam menangani keluhan nasabah pada Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi?
3. Apa saja hambatan dalam penerapan *service recovery* pada Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi?

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan penulis dalam melakukan kegiatan magang ini adalah:

1. Untuk mengetahui standar layanan pada Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi
2. Untuk mengetahui penerapan *service recovery* dalam menangani keluhan nasabah pada Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi.
3. Untuk mengetahui hambatan dalam penerapan *service recovery* pada Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi.

1.4 Manfaat Magang

Berdasarkan tujuan magang diatas dapat diketahui manfaat magang sebagai berikut:

- a. Bagi Akademisi
 1. Untuk mengkaji lebih lanjut mengenai *service recovery* dalam menangani complain.

2. Untuk menentukan *service recovery* yang tepat dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.
3. Dapat menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan perguruan tinggi.

b. Bagi Praktisi

1. Diharapkan agar dapat memberikan saran dan kritikan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan yang lebih baik.
2. Sebagai masukan informasi apabila terjadi hambatan atau permasalahan dalam *service recovery* dan penanganan komplain.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung di lapangan. Proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi melihat, merekam, menghitung, mengukur, dan mencatat kejadian. Metode pengumpulan data bisa dikatakan merupakan kegiatan yang meliputi pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

Pada tahap awal metode pengumpulan data dilakukan secara umum, penulis mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin. Tahap selanjutnya penulis harus melakukan observasi yang terfokus, yaitu mulai memfokuskan data atau informasi yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku hubungan yang terus menerus terjadi.

1.6 Ruang lingkup Pembahasan

Dalam penulisan ini penulis membatasi pembahasan yang berhubungan tentang *Service Recovery* dalam menangani keluhan nasabah Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi.

1.7 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini akan penulis lakukan pada Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi. Kegiatan ini berlangsung selama 40 hari kerja mulai pada 18 Desember 2017 s/d 15 Februari 2018.

1.8 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan tugas akhir ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan garis besar dari tugas akhir yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas antara lain pengertian bank, konsep pemasaran jasa, kualitas jasa (*service quality*), pemulihan jasa (*service recovery*), kegagalan jasa (*service failure*) dan komplain pelanggan.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Akan membahas gambaran umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pembantu Bukittinggi yaitu tentang sejarah berdirinya bank, struktur organisasi bank, tujuan dan ruang lingkup kegiatan Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai *service recovery* serta cara menangani keluhan nasabah pada Bank BTN.

BAB V : PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan dan saran yang didasarkan pada pemahaman teori serta membandingkan dengan apa yang telah diterapkan oleh Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi.

