

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan perbankan sudah semakin ketat oleh karena itu banyak bank yang berlomba-lomba memberikan yang terbaik bagi nasabah baik dalam segi produk yang ditawarkan maupun pelayanan prima (*service excellent*) yang diberikan. Dengan adanya layanan prima ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah kepada bank. Untuk mengembangkan pelayanan prima tersebut harus melibatkan perasaan, pikiran, serta perilaku yang baik. Pelayanan prima harus selalu diasah agar terciptanya peningkatan dari waktu ke waktu dan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Jika pelayanan prima mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank maka akan berdampak baik untuk bank dan seluruh karyawannya.

Service excellent dirancang untuk membentuk perilaku yang baik untuk karyawannya, terutama dalam hal pelayanan. Apalagi persaingan yang sangat terlihat antar bank yaitu dalam hal pelayanannya yang prima. Jika suatu bank hanya menyajikan produk-produk yang baik dan menarik saja, sementara bank lain menyajikan produk dan *service excellent* maka nasabah akan memilih bank yang menyajikan produk dan *service excellent*. Karena nasabah akan merasa nyaman ketika bank bisa memperlakukannya dengan istimewa.

Layanan prima berfokus pada kepedulian terhadap nasabah dan memberikan kepuasan optimal. Jika bank mengerti kebutuhan nasabah dan mampu menawarkan produk yang sesuai dengan keinginan atau yang diharapkan nasabah, maka itu adalah tindakan layanan prima yang diberikan bank kepada nasabah.

Layanan prima merupakan penentu sukses suatu bank. Jika nasabah memiliki kesan yang baik terhadap suatu bank, maka nasabah tersebut akan setia dan percaya kepada bank tersebut. Nasabah akan menyarankan kepada nasabah lain untuk mempercayakan dananya kepada bank tersebut, semakin banyak nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank tersebut, semakin sukses pula bank tersebut. Maka bank akan memenangkan persaingan dan menjadi semakin terpercaya karena mampu memberikan kualitas layanan yang prima.

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *frontline banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah. Petugas *Teller* memiliki beberapa tanggung jawab antara lain menerima simpanan, mencairkan cek, serta memberikan layanan jasa yang ada pada bank. Citra yang harus diciptakan seorang *Teller* yaitu ramah, profesional dan konsisten dalam menjalankan tugasnya. (Ikatan Bankir Indonesia, 2017: 3)

Untuk meningkatkan kualitas layanan yang pertama harus dimulai dari diri sendiri, *Teller* harus bisa menghargai diri sendiri dan percaya pada diri sendiri. Jika *Teller* sudah berhasil menghargai diri sendiri selanjutnya *Teller* harus

bisa memotivasi diri sendiri agar terus bisa memberikan yang terbaik untuk orang lain. Yang kedua, *Teller* harus membangun hubungan yang positif kepada nasabah, *Teller* harus menghargai nasabah dan tidak membedakan nasabah. *Teller* harus menganggap nasabah itu penting agar kita berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk nasabah. Nasabah akan merasa istimewa ketika *Teller* mampu memberikan rasa simpati dan empatinya terhadap nasabah. Yang ketiga, *Teller* harus menghargai pekerjaan. Jika *Teller* mampu menghargai pekerjaan, maka *Teller* akan melakukan yang terbaik untuk pekerjaan tersebut dan melakukannya dengan senang hati dan ikhlas. Ketika *Teller* bisa menghargai pekerjaan, maka *Teller* tidak akan meremehkan pekerjaan tersebut. Ketika ketiga hal tersebut sudah tertanam dalam diri *Teller*, maka akan terciptanya pelayanan yang prima, serta terbentuknya juga perilaku yang baik yang sudah tertanam dalam diri *Teller*. Perilaku tersebut juga akan terbawa dalam kegiatan lainnya tidak hanya pada saat *Teller* melayani nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tugas akhir ini mengangkat judul **“Penerapan Standar Layanan Pada Unit *Teller* di BTN Syariah Cirebon”**.

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan kegiatan magang yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan standar layanan pada unit *Teller* di BTN Syariah Cirebon.

2. Untuk mengetahui kesesuaian antara SOP dan penerapan standar layanan pada unit *Teller* di BTN Syariah Cirebon.

1.3 Target Magang

Adapun target kegiatan magang yang dilaksanakan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui penerapan standar layanan pada unit *Teller* di BTN Syariah Cirebon.
2. Dapat mengetahui kesesuaian antara SOP dan penerapan standar layanan pada unit *Teller* di BTN Syariah Cirebon.

1.4 Bidang Magang

Bidang magang yang dilaksanakan pada unit *Collection Officer*. *Collection Officer* sendiri berada di *back office* yang berfungsi sebagai pengelolaan angsuran nasabah melalui pembayaran kolektif yang kemudian akan disetorkan kepada unit layanan yaitu *Teller*.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi pelaksanaan magang dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Cirebon di Jalan Dr. Cipto Mangunkusumo No. 91 Pekiringan, Kesambi, Kota Cirebon.

1.6 Jadwal Magang

Tabel 1.6 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Magang

No	Rencana Kegiatan	Bulan I	Bulan II	Bulan III	Bulan IV	Bulan V
1	Penulisan ToR					
2	Pelaksanaan Magang					
3	Pelaporan					
4	Ujian Magang					

1.7 Sistematika Penulisan

Pada Laporan Magang ini terdapat 4 (empat) bagian yang terdiri dari beberapa sub bab. Berikut Sistematika Penulisan Laporan Magang:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan laporan magang.

BAB II. LANDASAN TEORI

Fungsi landasan teori untuk meletakkan dasar pijak bagi pemecahan masalah yang akan dibahas.

BAB III. ANALISIS DESKRIPTIF

Bagian dari analisis deskriptif yaitu data umum dan data khusus. Isi dari data umum menjelaskan mengenai gambaran secara umum tempat magang sedangkan data khusus menjelaskan hasil temuan di lapangan yang menjadi jawaban topik yang dibahas.

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari topik yang dibahas di bab sebelumnya. Kesimpulan dibuat sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditulis.

