

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan yang semakin canggih dan maju dalam hal ekonomi khususnya perbankan pada era MEA di zaman sekarang ini untuk menghadapi *ASEAN Integration Banking Framework* dalam tahun 2020, pengelolaan SDM akan menjadi hal critical agar perbankan nasional dapat tetap eksis mengingat industri perbankan membutuhkan keahlian dan kapabilitas yang lebih tinggi dibandingkan industri lain. Salah satu jenis kompetensi yang menjadi sesuatu yang mutlak harus dimiliki oleh perbankan Indonesia adalah pelayanan prima. Hal ini disebabkan karena tantangan banker dimasa depan akan semakin berat, terutama disebabkan oleh meningkatnya intensitas persaingan yang menuntut perbankan untuk menyediakan pelayanan yang terbaik agar mampu bersaing dalam lingkungan ASEAN pada khususnya dan dalam lingkungan global pada umumnya yang semakin kompleks dan berisiko, serta adanya pengaruh faktor-faktor global seperti perlunya melakukan adopsi *international best practices* serta era globalisasi yang memudahkan masuknya investor asing baik dari aspek permodalan maupun aspek sumber daya manusia.

Dalam dunia perbankan pelayanan prima sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana mestinya. Jika nasabah merasa puas maka mereka akan setia dan terus menggunakan produk/jasa yang digunakan. Nasabah akan membicarakan hal baik tentang pelayanan bank yang diperolehnya

tentang bank dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap harga. Pelayanan prima terhadap nasabah sangat penting karena merupakan strategi untuk memenangkan persaingan.

Menurut Daryanto (2014:1) pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Bagi perusahaan, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan pelanggannya.

Pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya. Sikap yang harus dimiliki pegawai berdasarkan konsep pelayanan prima adalah rasa memiliki terhadap instansi, rasa kebanggaan terhadap pekerjaan, loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan, dan ingin menjaga martabat dan nama baik instansi.

Salah satu pelayanan prima diantaranya adalah *customer service*. *Customer Service* merupakan kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Seorang *customer service* juga memiliki standar ketentuan dalam melaksanakan perannya, dikarenakan *customer service* juga merupakan bagian

dari atribut bank, maka dari itu seorang *costumer service* diharapkan bisa bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan standar kerja *costumer service* merupakan salah satu contoh dari wujud prinsip kehati-hatian bank terhadap kemungkinan risiko yang akan terjadi.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi tentang menerapkan dan mematuhi aturan standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan buku pedoman (SOP) yang dituangkan dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul **“Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Sebagai Pendukung Kinerja *Customer Service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi identifikasi masalah pada penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Hambatan yang muncul dalam pelaksanaans tandar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

3. Solusi dan hambatan yang muncul dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero Tbk) Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Hambatan yang muncul dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Solusi atas hambatan yang muncul dalam Pelaksanaan Standar Operasional (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulisan tugas akhir ini disusun dengan harapan memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, Tugas Akhir ini berguna sebagai pengembangan konsep ilmu pengetahuan. Secara praktis tugas Akhir ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Aspek Teoritis

Pengembangan Ilmu Pengetahuan (Aspek Teoritis) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi dan perbandingan antara teori dengan praktek, khususnya materi *Customer Service* yaitu tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* sebagai Pendukung Kinerja *Customer Service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengetahuan serta memperdalam materi yang telah dipelajari selama perkuliahan khususnya mengenai objek dalam penelitian ini.

b. Bagi Universitas Siliwangi

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan kepustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan kajian untuk melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

c. Bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.5 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jalan KHZ. Mustofa No.110 Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. Waktu penelitian dimulai pada tanggal 14 Febuari 2023 sampai dengan tanggal 18 Juni 2023.

Tabel 1. 1
Matriks Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan ke:																			
		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	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing																				
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan																				
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan TA																				
4	Seminar tugas akhir																				
5	Pengumpulan dan pengolahan Data																				
6	Proses bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir																				
7	Penyusunan Draft Awal Tugas Akhir																				
8	Ujian tugas akhir, revisi tugas akhir, dan penegasan tuags akhir																				