

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Saat ini perbankan memegang peranan yang sangat penting dalam perkembangan perekonomian dan keuangan bagi masyarakat. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*), yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Selain menghimpun dana dan meminjamkan dana bank juga harus memberikan pelayanan yang baik dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, hal ini dilakukan dengan sikap membantu, ramah dan profesional terhadap pelanggan sehingga hingga pelanggan dapat kembali untuk bekerja sama dengan bank.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan bank dalam hubungannya dengan loyalitas pelanggan adalah pelayanan prima. Menurut Barata (2003:25) bahwa layanan prima atau *service excellent* bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan. Dimana uraian definisi yang dilakukan oleh Barata maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berkaitan dengan pelayanan yang optimal dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, karena loyalitas pelanggan inilah yang bisa menyebabkan nasabah akan menggunakan jasa bank secara terus menerus. Dalam hal ini, setiap perusahaan harus menyusun strategi persaingan menyeluruh yang baik. Sehingga perusahaan dapat memahami apa yang diinginkan dan diharapkan pelanggan, bahkan dapat melebihi apa yang diinginkan dan diharapkan pelanggan.

Loyalitas pelanggan adalah kunci terpenting untuk sukses di dunia yang kompetitif. Hal ini memungkinkan bank untuk memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya, dan bank memberikan layanan maksimal sebagai mitra kepada pelanggan untuk membentuk ikatan kekeluargaan antara keduanya. Dengan sistem perbankan ini diharapkan dapat mengungguli dalam hal pelayanan.

Untuk dapat memberikan pelayanan prima, bank membutuhkan *Front liners*, salah satu bagian dari *Front Liner* adalah *Customer service*. Pelayanan prima yang dilakukan *customer service* tidak hanya berperilaku baik, tetapi juga berpenampilan rapih dan menarik untuk menarik minat pelanggan. Setiap bank mempunyai banyak cara untuk menarik pelanggan baru menjadi pelanggan tetap atau mempertahankan pelanggan. Ini merupakan tantangan khusus bagi bank mana pun, persaingan antara bank ini sangat ketat, karena masing-masing bank terus berkembang dan menunjukkan keunggulannya tidak hanya pada produknya, tetapi bank juga menawarkan layanan yang baik agar pelanggannya tetap percaya menyimpan dananya di bank. Perlu dilihat bagaimana bank mempertahankan nasabahnya agar tetap memiliki kepercayaan, loyalitas dan kenyamanan pada bank tersebut.

Dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, pelayanan prima sangatlah penting. Maka dari itu pelayanan prima (*service excellent*) dapat dilakukan dengan hal kecil seperti ramah. Ramah terhadap pelanggan dapat membuat suasana menjadi hangat dan akrab. Dalam pelayanan sikap harus selalu ramah dalam menjalankan tugasnya, agar memiliki hubungan yang baik dengan pelanggan dan tidak hanya sikap namun

menyediakan fasilitas yang lengkap seperti tersedianya tempat duduk, tempat beribadah, pendingin ruangan, televisi, toilet dan lain sebagainya agar mereka pun merasa nyaman.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema Pelayanan Prima (*Service Excellent*) dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan, maka akan di sajikan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya?
2. Apa hambatan pada pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya?
3. Bagaimana solusi dari hambatan pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk dapat mengetahui:

1. Pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Hambatan apa saja pada saat pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Solusi dari hambatan pada saat pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang diperoleh antara lain yaitu untuk:

- a) Aspek Teoritis

Pengembangan Ilmu Pengetahuan (Aspek Teoritis) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi dan perbandingan antara teori dengan praktek, khususnya materi Pelayanan Prima yaitu tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

b) Aspek Praktis

a. Penulis

Penelitian ini berguna untuk menerapkan ilmu yang di peroleh selama di perkuliahan serta menambah wawasan peneliti mengenai Pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

b. Perusahaan

Penelitian ini menjadi masukan bagi PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya mengenai pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

c. Pihak lain

Penelitian ini berguna untuk menjadi referensi peneliti lain dan menambah wawasan mengenai pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Dalam rangka penulisan dan penyusunan laporan ini, penulis melakukan penelitian yang di laksanakan pada PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Yudanegara, Tawang Sari, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46112, Indonesia.

### 1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan selama satu bulan. Dimulai pada tanggal 19 Desember 2022 – 27 Januari 2023.

**Tabel 1.1**

**Matrik Waktu Pembuatan Tugas Akhir**

No	Jenis Kegiatan	Jadwal Kegiatan Pembuatan Tugas Akhir																											
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli							
		1	2	3	4	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 menyusun rencana kegiatan																												
3	Proses bimbingan Tugas Akhir (Bab I-III)																												
4	Pengumpulan data penelitian: wawancara																												
5	Pengolahan data penelitian																												
6	Revisi tugas akhir (Bab I-V) dan persetujuan revisi																												
7	Ujian Tugas Akhir																												
8	Revisi pasca ujian tugas akhir dan pengesahan revisi tugas akhir																												

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2023)