

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada hakikatnya, kepuasan nasabah merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas pelayanan prima dan kerap kali juga dituntut investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk membahagiakan nasabah saat ini dan masa depan. Kepuasan nasabah relatif mahal dan tidak mendatangkan laba dalam jangka pendek. Akan tetapi, hasilnya bisa dituai dalam jangka panjang dan manfaat tersebut dapat bertahan lama. Oleh karena itu, kepuasan nasabah merupakan indikator kesuksesan bisnis di masa depan yang mengukur kecendrungan reaksi nasabah terhadap perusahaan di masa yang akan datang.

Pelayanan pemasaran produk jasa bank harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon nasabah bersangkutan. Apabila pelayanan bank dilakukan dengan baik dan benar maka produknya diharapkan akan berhasil baik pula.

Hal utama yang harus diprioritaskan oleh suatu perusahaan perbankan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan nasabah agar tetap bertahan. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang

diantaranya kualitas dan pelayanan pelanggan, maka mutu pelayanan bagi pelanggan menjadi hal yang paling diprioritaskan.

Salah satu aktivitas bank adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah). Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan pelayanan prima atau yang biasa disebut sebagai *service excellence* agar mampu mempermudah masyarakat. Pelayanan prima atau *service excellence* adalah kepedulian terhadap nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan (Brata, 2004:27)

Agar tercipta sebuah *service excellence* atau pelayanan prima terdapat dua tujuan yang sama, nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan bank selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas bank adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standar *service excellence* dengan inovasi dan kreasi agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar *service excellence* terwujud dengan optimal pelayanan harus dapat berpedoman pada variable pelayanan prima (*service excellence*).

Dalam konsep ini *service* harus dirancang secara lebih strategis disesuaikan dengan target pelanggan yang dibidik serta posisi yang ditetapkan, dalam hal ini diferensiasi menjadi penting. Akan tetapi konsep *service* ini pun ternyata tidak cukup, pelanggan pun tidak hanya cukup dipahami dengan aturan dan layanan khas tersebut. Jauh lebih

dalam pemberi *service* harus memahami apa yang menjadi kebutuhan nasabah. Sebab itu, layanan membutuhkan dua hal yakni konsistensi sekaligus fleksibilitas.

Selain produk yang dihasilkan, pelayanan prima atau *service excellence* merupakan unsur penting yang berkaitan erat dengan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan nasabah dengan melayani sampai konsumen mencapai tingkat kepuasan dan menjadi loyal terhadap perusahaan. *Service excellence* harus menjadi bagian dari budaya suatu perusahaan yang tercermin dalam visi, misi dan komitmen yang harus mampu menerapkan layanan yang unggul pada nasabah dan selalu mengukur tingkat kepuasan nasabah, apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar atau masih perlu dibenahi, karena keinginan nasabah selalu berubah-ubah sehingga perusahaan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah.

Berdasarkan dengan uraian tersebut, penulis tertarik meneliti pelaksanaan *service excellence* di PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya yang disajikan dalam bentuk tugas akhir dalam judul **“PENTINGNYA PENINGKATAN *SERVICE EXCELLENCE* DI PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG KOTA TASIKMALAYA”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka terdapat identifikasi masalah yaitu:

- 1) Bagaimana pelaksanaan *service excellence* di PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya
- 2) Apa saja hambatan dalam pelaksanaan *service excellence* di PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya
- 3) Bagaimana upaya PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya dalam meningkatkan kinerja para karyawan agar dapat memberikan *service excellence* kepada nasabah.
- 4) Bagaimana solusi atas hambatan pelaksanaan *service excellence* di PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada permasalahan yang teridentifikasi, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu untuk mengetahui:

- 1) Pelaksanaan *service excellence* di PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya.
- 2) Hambatan dalam pelaksanaan *service excellence* di PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya.
- 3) Upaya PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya dalam meningkatkan kinerja para karyawan agar dapat memberikan *service excellence* kepada nasabah.
- 4) Solusi atas hambatan pelaksanaan *service excellence* di PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Teoris/Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan hasil daripada penelitian ini untuk menambah pengetahuan dalam pentingnya peningkatan *service excellence* di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya

### 2. Kegunaan Praktis

#### a. Bagi Penulis

Sebagai syarat penyelesaian Jurusan Perbankan dan Keuangan serta dapat memberikan pengetahuan dan juga pengalaman khususnya dibidang sector keuangan. Selain itu bisa sebagai media belajar untuk mengaplikasikan ilmu/teori yang diperoleh selama kuliah.

#### b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan refensi serta informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Perbankan dan Keuangan.

#### c. Bagi Peusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak bank untuk mengembangkan pelayanan terbaik dimasa yang akan datang.

## 1.5 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Penelitian

### 1.5.1 Lokasi Kegiatan Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan yaitu PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya yang berlokasi di jalan Siliwangi No.12 RT.06/RW.02 Kel. Tugu jaya Kec. Cihideung Kota Tasikmalaya Telp.(0265)346008.

### 1.5.2 Jadwal Kegiatan Penelitian

Adapun jadwal kegiatan memperoleh hasil penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.1**

#### JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Jadwal Kegiatan Pembuatan Tugas Akhir																			
		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 Judul TA		■																		
2	Pengumpulan Data			■	■																
3	Pengelolaan Data					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
4	Bimbingan																				
5	Penyusunan Draf Awal TA																				
6	Sidang TA																				
7	Penyusunan Draf Akhir TA																				

*Sumber: Data diolah oleh penulis, 2023*