

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Kasmir (2016 : 3) menyatakan Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa Bank lainnya.

Bank di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat cepat dengan pendirian bank yang terus bertambah seiring berjalannya waktu. Tercatat sampai dengan Januari tahun 2022 bank yang beroperasi di Indonesia berjumlah 107 bank yang dapat dibedakan menurut jenisnya, yaitu Bank Umum Persero, Bank Umum Swasta Nasional, Bank Pembangunan Daerah, Bank Campuran, serta Bank Asing. Banyaknya bank yang beroperasi di Indonesia mengakibatkan persaingan antar bank sangat ketat.

Bank dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja dan kredibilitas perusahaannya serta dituntut untuk mampu menaruh perhatian lebih kuat dengan para nasabahnya yang bertujuan agar bank mendapatkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang lama. Serta agar bank dapat mengorek informasi demi memberikan pelayanan yang sempurna agar menjaga nasabah sehingga tidak beralih kepada bank pesaing.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi

antara konsumen dengan nasabah atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

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.

Memuaskan pelanggan merupakan sebuah prestasi kerja dari perusahaan dalam menyajikan produk dan layanan kepada pelanggan. Keinginan pelanggan untuk bertemu dengan *customer service* adalah untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang menyenangkan bagi semua pelanggan dengan cara dan teknik yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat, tuntas, akurat, dan dengan perasaan senang gembira serta perhatian penuh.

Customer service dalam memulai memberikan pelayanan harus memastikan bahwa untuk menciptakan kesan pertama yang positif bagi pelanggan, mulai dari lingkungan luar yang terlihat nyaman dan asri, tanpa pikir panjang pelanggan langsung timbul impresi atau kesan pertama yang baik. Namun hal pelayanan, harus juga tampak rapi dan bersih, serta semua fasilitas yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pelanggan. *Customer service* sendiri harus mempersiapkan

diri sebelum memberikan pelayanan, mulai pandang, tutur kata, tutur raga, dan sikap non fisik termasuk faktor-faktor pembentuk kesan pertama.

Tantangan terbesar dari perusahaan yang ingin memberikan pelayanan prima adalah bagaimana membentuk kualitas sumber daya manusianya. Karena merekalah yang bertemu dengan pelanggan dan berhadapan langsung dan yang akhirnya, pelanggan dapat menentukan apakah sebuah pelayanan dipersepsi memuaskan atau tidak.

Adapun kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dengan mengetahui siapa pelanggannya, maka aparatur pelayanan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan.

Standar operasional prosedur (SOP) *customer service* diantaranya yaitu standar pelayanan penyambutan berupa salam sapa, tersenyum, ramah kepada nasabah, standar layanan mengakhiri layanan *customer service*, standar proses layanan, standar *tangible*, standar waktu dan standar penampilan berupa pakaian, kepala dan wajah, aksesoris, dan kebersihan atau kerapian berbusana selain itu sikap pelayanan *customer service*. Hal ini sangat penting untuk di patuhi oleh *Customer Service* yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja terhadap *customer service* pada bank tersebut.

Pemakaian masker oleh *Customer service* adalah sesuatu fenomena yang muncul pada akhir-akhir ini tetapi ini memiliki masker digunakan untuk melindungi *Customer service* agar tidak terkena virus karena sering bertemu dengan orang-orang sekaligus menjaga kesehatan apalagi pada beberapa tahun terakhir ada covid

yang mewajibkan *Customer service* untuk memakai masker untuk menjaga kesehatan tetapi dilain sisi masker menjadi sesuatu alat yang bisa menghalangi senyum *Customer service* karena dalam SOP untuk pelayanan yang terbaik *Customer service* diwajibkan untuk ramah salah satunya melalui tersenyum kepada setiap nasabah yang datang.karena pelayanan tersebut termasuk dalam standar layanan penyambutan seperti tersenyum, ramah dalam Standar Operasional Prosedur *customer service*.

Jika semua permasalahan ini bisa diselesaikan dan tidak terjadi lagi bukan tidak mungkin peningkatan nasabah bisa terjadi yang membuat nasabah nyaman datang dan menjadi royal memungkinkan juga untuk bisa nasabah mengajak orang baru untuk menjadi nasabah karena pengalamannya selama pelayanan nyaman.

Nasabah yang komplain, harus ditangani dan ditanggapi dengan baik dan tepat oleh *customer service* Bila penanganan keluhan ditangani dengan tepat maka nama baik dan citra perusahaan akan tetap terjaga. Namun jika terlalu banyak komplain yang terjadi bisa saja nasabah berpindah ke bank lain dan itu akan berdampak pada hal lain seperti penghasilan.

Jika nasabah puas dengan pelayanan *customer service* maka bisa saja mereka memberitahu teman keluarga untuk bisa menjadi nasabah di Bank BNI, sebaliknya jika nasabah merasa tidak puas maka bisa saja mereka memberitahu teman dan keluarganya untuk tidak menjadi nasabah di Bank BNI maka dari itu kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor yang paling penting dan harus bisa di jaga dan ditingkatkan oleh *customer service*.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik mengajukan judul:

“Analisis Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciamis”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang dipaparkan dalam latar belakang penelitian, penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Pelaksanaan Standar Operasional prosedur (SOP) *customer service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciamis.
2. Apakah hambatan penerapan pelaksanaan Standar Operasional prosedur (SOP) *customer service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciamis.
3. Bagaimana solusi untuk meningkatkan pelayanan pelaksanaan Standar Operasional prosedur (SOP) *customer service* dalam Meningkatkan pelayanan kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Sistem Pelaksanaan Standar Operasional prosedur (SOP) *customer service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciamis.
2. Dampak hambatan pelaksanaan Standar Operasional prosedur (SOP) *customer service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciamis.
3. Solusi untuk meningkatkan pelayanan pelaksanaan Standar Operasional prosedur (SOP) *customer service* dalam Meningkatkan pelayanan kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

1.4 Kegunaan Pengembangan Ilmu

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu/Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pemahaman mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai harapan dapat menciptakan ukuran standar kerja yang dapat memberikan karyawan sebuah cara untuk meningkatkan kualitas kerja serta memudahkan perusahaan untuk melakukan evaluasi program yang sudah mempunyai SOP yang jelas dalam meningkatkan pelayanan SOP *Customer service* terhadap nasabah Bank BNI.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

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

2. **Bagi Universitas Siliwangi**

Sarana menambah pengetahuan serta menambah informasi pembaca khususnya bagi mahasiswa Jurusan Perbankan dan Keuangan

3. **Bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis.**

Bahan pertimbangan pengambilan keputusan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* yang tepat.

1.5 **Lokasi dan Waktu Penelitian**

1.5.1 **Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan oleh penulis di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis yang beralamatkan di Jl. Jendral Sudirman No.71 Ciamis, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46211.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian tugas akhir dilakukan penulis pada Februari 2024 sampai Mei 2024

Tabel 1.1
Matriks Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2024																			
		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 Proposal Tugas Akhir bab 1-3																				
4	Ujian Seminar proposal																				
5	Revisi proposal tugas akhir Dan persetujuan revisi																				
6	Pengumpulan dan Pengolahan Data																				
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir																				
8	Ujian tugas akhir, revisi tugas akhir, dan pengesahan tugas akhir																				

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024