

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi dan seiring perkembangan zaman yang terjadi, menyebabkan semakin ketatnya persaingan bagi pelaku usaha yang bergerak di bidang produk maupun jasa. Persaingan tersebut tidak berlaku pada satu jenis perusahaan saja, namun berlaku pada semua jenis perusahaan, salah satunya persaingan pada perusahaan perbankan.

Berdasarkan ketatnya persaingan di dunia perbankan membuat nasabah semakin kritis dalam menyikapi pelayanan jasa yang dilakukan oleh instansi perbankan, sehingga pelayanan dan kepercayaan pelanggan menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dan merupakan aspek vital untuk memenangkan sebuah persaingan di dunia perbankan.

Persaingan di dunia perbankan saat ini bergerak dengan cepat, sehingga menimbulkan tantangan yang semakin banyak, hal itu dapat dilihat dari kinerja perbankan yang semakin cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab dalam melayani nasabahnya. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi tantangan dalam bisnis di dunia perbankan dengan menciptakan kepuasan pelanggan.

Seiring dengan bertambahnya jumlah bank, mengakibatkan bank berlomba-lomba untuk menawarkan produk mereka, persaingan yang terjadi antar bank menghasilkan berbagai macam produk dan pelayanan yang lebih beraneka ragam,

sehingga hal tersebut membentuk perilaku masyarakat terhadap bank dengan membandingkan produk atau layanan perbankan dengan ekspektasi yang beraneka ragam.

Beragamnya kepentingan Masyarakat mengakibatkan sulit bagi pihak perbankan untuk menyesuaikan produk terhadap perilaku masyarakat dalam bisnis di dunia perbankan. Karena kebanyakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan cenderung sulit untuk dibedakan, baik dalam bentuk simpanan ataupun kredit pinjaman maka aspek yang bisa membedakan dan lebih bisa di lirik oleh masyarakat adalah di bidang pelayanan prima, hal ini bisa menjadi pembeda yang signifikan dengan bank lain, apabila bank bisa memberikan pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah pelayanan terbaik yang memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan Masyarakat pengguna layanan. Barata (2014:123).

Awalnya nasabah memiliki harapan sederhana dan bersifat biasa dengan standar umum yang banyak diberikan oleh perusahaan perbankan lainnya namun ternyata dengan adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan *surprise* dari pelayanan perusahaan seperti seorang *security* tidak saja memberikan pelayanan keamanan namun membantu mengarahkan nasabah dalam pengambilan kartu antrian, pengarahan penulisan dan pengambilan slip transaksi, pemberian majalah atau koran ketika menunggu antrian, serta pengarahan jalur antrian *teller* atau *costumer service* di bank.

Oleh karena itu, sebuah usaha perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima. Dimana, pelayanan yang prima tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha perbankan lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Singaparna Tasikmalaya, menghadapi tantangan serius dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Penurunan kualitas pelayanan di BNI KCP Singaparna Tasikmalaya tercermin dari kurangnya perhatian terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terlihat dari sikap *frontliner* seperti *customer service* atau *teller* yang tidak memberikan senyuman serta terkadang acuh dalam melayani nasabah. Padahal, interaksi positif antara petugas bank dan nasabah merupakan senjata utama yang harus dikembangkan untuk memenangkan persaingan di dunia perbankan saat ini. Ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diterima dapat menimbulkan kemarahan nasabah sehingga menimbulkan *Negative Word of Mouth* (WOM), berpindahnya nasabah ke bank lain serta efek-efek buruk lain yang akan mempengaruhi keberlangsungan usaha bank (*bussines sustainability*). Oleh karena itu sebuah perusahaan perbankan harus memberikan pelayanan yang maksimal dan mempunyai kualitas pelayanan yang tinggi untuk membedakan penilaian masyarakat.

Meskipun produk yang ditawarkan sama dengan produk kompetitor, tetapi dengan adanya *service excellence* diharapkan dapat dijadikan sebagai pembeda antar bank serta nilai lebih sebagai syarat menciptakan kepuasan pelanggan terhadap bank tersebut. Ketika perbankan berhasil memberikan pelayanan prima

bagi nasabah, Perusahaan tersebut akan mendapatkan keuntungan dikarenakan nasabah merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan Kembali produk atau layanan yang ditawarkan oleh bank, bahkan mereka akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk atau layanan yang disediakan. Karena kepuasan pelanggan merupakan tingkatan dimana anggapan kinerja produk sesuai dengan harapan yang dirasakan, nasabah yang loyal akan menjadi aset yang sangat berharga bagi suatu bank. Nasabah yang merasa puas dalam menggunakan produk akan mempermudah bank dalam mencari nasabah baru yang memberikan umpan positif bagi bank dikarenakan saat ini pelanggan makin kritis dalam memilih produk atau jasa oleh karena itu dengan kepuasan pelanggan mereka akan lebih loyal dan mereka akan mudah memberikan referensi ke orang lain.

. Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian lebih jauh dengan judul:
“Pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya”.

1.2 Identifikasi Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan penelitian ini pada: Pengaruh kualitas *service excellence* terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Singaparna Tasikmalaya. Sesuai dengan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *service excellence* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.
2. Bagaimana kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.
3. Bagaimana pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan:

- 1 *Service excellence* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.
- 2 Kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.
- 3 Pengaruh *service excellence* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulisan proposal tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, berikut manfaat dari penulisan ini adalah:

1. Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya pengetahuan dalam bidang *service excellence* juga pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah di Bank Negara Indonesia KCP Singaparna Tasikmalaya

2. Kegunaan praktis

a. Bagi penulis

Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang dunia perbankan khususnya di bagian pelayanan pelayanan prima atau *service excellence*. Dengan mengetahui dan melihat secara langsung bagaimana pelayanan prima atau *service excellence* di terapkan kepada nasabah dengan baik pada kegiatan magang yang penulis laksanakan di Bank Negara Indonesia KCP Singaparna Tasikmalaya. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai syarat kelulusan mahasiswa.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan mengenai *service excellence* dan pengaruh nya terhadap nasabah agar bisa lebih baik lagi dalam melayani nasabah

c. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi serta informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa program studi perbankan dan keuangan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Berikut adalah waktu dan tempat penelitian penulis:

1.5.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya yang beralamat di di JL Raya Timur NO. 52 Singaparna, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat – 46411

1.5.2 Waktu penelitian

Penelitian proposal tugas akhir di lakukan dari bulan Februari sampai bulan Juni 2024, Terdapat pengajuan *outline* dan rekomendasi pembimbing pada awal kegiatan pada bulan Februari 2024, berikut tabel lengkap kegiatan-kegiatan penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir dan tugas akhir:

Tabel 1.1 waktu dan target penelitian

No	Jenis kegiatan	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 <i>outline</i> dan rekomendasi pembimbing	■																			
2.	Konsultasi awal dan Menyusun rencana kegiatan	■	■	■																	
3.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal					■	■	■	■	■	■	■									
4.	Seminar proposal Tugas Akhir											■	■	■							
5.	Revisi proposal Tugas Akhir dan persetujuan 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 diolah oleh penulis