

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pembangunan ekonomi suatu negara memerlukan program yang terencana dan tepat sasaran serta memerlukan modal atau sumber daya keuangan yang sangat besar. Oleh karena itu, pemerintah suatu negara terus berupaya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dengan memperbaiki dan meningkatkan kinerja perbankan sebagai lembaga keuangan. Karena lembaga keuangan perbankan mempunyai peranan yang strategis dalam pembangunan perekonomian suatu negara.

Dalam persaingan industri perbankan di era globalisasi ini, pelanggan atau nasabah adalah faktor yang sangat berharga (penting) bagi kestabilan suatu perusahaan. Nasabah harus dijaga agar tetap memakai produk atau jasa yang diberikan oleh Bank. Bank harus memberikan sesuatu yang lebih untuk nasabahnya melebihi apa yang diharapkan oleh nasabah tersebut. Nasabah harus merasa puas dari produk yang diberikan atau jasa yang dipakainya agar mereka selalu merasa nyaman dan setia menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan.

Menurut Saputro et al., (2019:75), hal yang perlu digaris bawahi dalam perusahaan-perusahaan jasa tersebut adalah cara sistem mereka dalam melayani nasabah dalam berbagai hal. Mulai dari cara mereka menawarkan/mengenalkan produk mereka, cara mencari perhatian nasabah, cara menjaga kesetiaan nasabah, cara menangani keluhan dan lain sebagainya. Setiap perusahaan punya caranya sendiri untuk menjadi yang terbaik dan berbeda, yang biasa disebut ciri khas. Ini

menjadi hal yang krusial dalam pertimbangan calon nasabah dalam menentukan pilihan perusahaan penyedia jasa.

Salah satu kriteria yang menunjukkan suatu perusahaan ingin menjadi perusahaan pilihan bagi nasabah atau calon nasabahnya adalah menerapkan pelayanan prima atau *service excellent* pada perusahaan atau instansi tersebut. Konsep pelayanan prima ini memberikan beberapa poin penting yang patut diperhatikan untuk mengetahui apakah suatu institusi atau perusahaan dapat tetap unggul dan membedakan dirinya dalam memberikan layanan yang memuaskan nasabah atau tidak.

Menurut Tjiptono dan Diana (2022:323), dengan diterapkannya pelayanan prima akan berdampak sangat bagus untuk citra institusi atau perusahaan, karena pelayanan prima akan menimbulkan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar dan menciptakan profitabilitas perusahaan. Seiring berjalannya waktu, ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan akan berubah dan terus berkembang.

Meningkatnya kepuasan nasabah merupakan fenomena yang mencerminkan perubahan kualitas pelayanan pada perbankan. Nasabah tidak lagi memandang Bank hanya sebagai tempat menyimpan uang atau melakukan transaksi keuangan, namun sebagai mitra yang harus memberikan layanan berkualitas dan responsif. Fenomena ini juga menunjukkan adanya perubahan perilaku nasabah dimana nasabah semakin mementingkan dan memperhatikan aspek-aspek seperti kemudahan, kecepatan dan keramahan dalam berinteraksi dengan Bank. Hal ini

mendorong perbankan untuk terus berinovasi guna meningkatkan pengalaman nasabah, baik melalui pengembangan teknologi maupun pelatihan staf untuk memberikan layanan yang lebih baik.

Fenomena yang menarik penulis untuk melakukan penelitian adalah, adanya penumpukan antrian dikarenakan *Customer Service* kurang sigap serta kurang cepat dalam melayani nasabah saat pembukaan rekening, hal tersebut berdampak pada membludaknya antrian pada *Customer Service* dan penurunan pada kualitas pelayanan terhadap nasabah. Berdasarkan masalah di atas hal tersebut berkaitan dengan salah satu konsep pelayanan prima yaitu *Action* (Tindakan), *Action* adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Masalah tersebut harus dapat diatasi dengan baik, tetapi masih saja masalah tersebut terjadi.

Penulis sangat tertarik untuk meneliti topik tersebut untuk menganalisis bagaimana pelayanan dari *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Cikurubuk Kota Tasikmalaya dan apakah hasil observasi penulis di lapangan melalui program magang memang benar adanya ataukah ada permasalahan yang menjadi pemicu kurangnya pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service* itu sendiri. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya, memahami sepenuhnya pentingnya memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya. Cara meningkatkan pelayanan harus mencerminkan pendekatan pegawai Bank, khususnya *Customer Service*, terhadap nasabah. Hal ini dilakukan dengan cara yang baik, ramah, dan

profesional untuk menjamin kepuasan nasabah dan membuat mereka datang kembali untuk bermitra di perusahaan tersebut.

Mengingat betapa pentingnya pelayanan prima yang baik dalam pelayanan terhadap nasabah maka penulis membuat judul “**Analisis Pelayanan Prima Oleh Customer Service Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan diatas, untuk mempermudah dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, adapun yang dijadikan perumusan masalah yang akan dipaparkan oleh penulis yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima yang dilaksanakan oleh *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya?
2. Apa saja kendala yang dihadapi saat melaksanakan pelayanan prima oleh *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya?
3. Bagaimana solusi untuk menyelesaikan hambatan pada pelayanan prima oleh *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan prima yang dilaksanakan oleh *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada saat melaksanakan pelayanan prima oleh *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui solusi dalam menyelesaikan hambatan pada pelayanan prima oleh *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Dengan dilaksanakannya sebuah penelitian guna untuk memenuhi Tugas Akhir, diharapkan dapat memperoleh beberapa manfaat, diantaranya sebagai berikut:

##### **1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu**

Hasil dari penelitian untuk tugas akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dibidang Manajemen Pemasaran Bank khususnya dalam materi atau pembahasan mengenai Analisis Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

###### **a. Bagi Penulis**

Hasil dari penelitian adalah sebagai salah satu syarat guna untuk menyelesaikan tugas akhir Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan

Universitas Siliwangi Tasikmalaya, dan dapat memberikan pengalaman atau menambah pengetahuan serta wawasan mengenai dunia kerja khususnya di Lembaga Keuangan yaitu sektor Perbankan serta dapat mengimplementasikan secara langsung teori dan praktik yang telah diberikan saat perkuliahan ketika dilaksanakannya penelitian.

b. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber informasi dan referensi yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan untuk seluruh mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

c. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau perbaikan untuk kedepannya bagi perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya mengenai Pelayanan Prima oleh *Customer Service*.

d. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumber atau bahan referensi dalam penyusunan laporan tugas akhir dan skripsi.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya, beralamat di Ruko Mutiara, Jl.

Residen Ardiwinangun No.7-8, Linggajaya, Kec. Mangkubumi, Kota.  
Tasikmalaya, Jawa Barat 46181., Indonesia.

### 1.5.2 Jadwal Penelitian

**Tabel 1. 1** Target dan Tahapan Penelitian

No	Jadwal Kegiatan	Tahun 2024															
		Feburari				Maret				April				Mei			
		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																
4	Seminar Proposal Tugas Akhir																
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 diolah, 2024*