

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi yang terjadi saat ini mengakibatkan semakin ketatnya persaingan bagi pelaku usaha yang bergerak pada bidang produk maupun jasa. Persaingan yang ketat dalam dunia bisnis berlaku pada semua jenis perusahaan, salah satunya yaitu persaingan pada perusahaan perbankan. Persaingan yang ketat yang terjadi di sektor perbankan membuat nasabah lebih kritis dalam menyikapi pelayanan jasa yang diberikan oleh bank sehingga kepercayaan dan kepuasan nasabah sangat penting bagi bank.

Persaingan pada sektor perbankan saat ini bergerak dengan pesat, hal tersebut dapat dilihat melalui kinerja perbankan yang cepat tanggap dalam melakukan fungsi dan tanggung jawab dalam melayani nasabah. Upaya tersebut dilakukan untuk menghadapi tantangan bisnis di era globalisasi dengan menciptakan dan mempertahankan kepuasan nasabah (Sakina, 2022: 1).

Salah satu strategi yang dapat diimplementasikan untuk memenangkan persaingan dalam bisnis perbankan yaitu dengan menerapkan *service excellent* (Pelayanan Prima). *Service excellent* bukan istilah baru dalam dunia kerja, banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan yang baik dalam hal pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, bank harus mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima. Menurut Akrobin (2019: 2) Pelayanan yang prima tersebut

dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha perbankan lainnya sehingga mampu bertahan dalam persaingan yang ketat.

Menurut Rangkuti (2017:49) *Service Excellent* atau Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, *service excellent* merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah di tentukan. *Service Excellent* mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Service Excellent atau Pelayanan Prima bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan pelayanan yang ekstra dan sesuai dengan harapan nasabah yang mengharapkan pelayanan terbaik. Hal ini menjadikan karyawan yang bekerja di bank dapat mengambil pilihan, langkah, sikap yang tepat dalam menghadapi nasabah sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2019) dalam (Ahmad Zikri, 2022: 924) kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan.

Secara umum, kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Nasabah dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan nasabah akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan nasabah akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka nasabah akan merasa sangat puas (Danang Sunyoto, 2012:226-227).

Salah satu pegawai bank yang dituntut untuk menerapkan *service excellent* atau pelayanan prima kepada nasabah adalah *customer service*. *Customer service* memegang peranan penting dalam dunia perbankan. Secara umum peranan *customer service* adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah dan berusaha untuk mendapat nasabah baru melalui beberapa pendekatan. Misalnya meyakini nasabah untuk menjadi nasabah PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk di bank tersebut. (Kasmir, 2008).

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sakti (2018) yang berjudul Implementasi *Service Excellent* Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Batu Ditinjau dari kepuasan pelanggan. Didapatkan hasil bahwa implementasi *service excellent* yang dilakukan oleh pihak bank BRI Syariah KCP Batu sesuai dengan indikator pelayanan prima yang diteliti, pada umumnya implementasi *service excellent* yang dilakukan pihak bank BRI Syariah KCP Batu sudah baik dalam melayani kebutuhan nasabah. Apabila dilihat dari indikator *service excellent* yang digunakan dalam penelitian ini, seperti kemampuan, sikap,

penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kenyamanan dan ketepatan staf Bank BRI Syariah KCP Batu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian manajemen PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya mengenai data kepuasan nasabah, Setiap tahunnya Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya melaksanakan survey kepuasan nasabah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Pada tahun 2023 kepuasan nasabah terhadap Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya sebesar 83,3% meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya, pada tahun 2022 yaitu sebesar 78,5%.

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui sejauh mana indikator dari pelayanan prima yang diberikan PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya kepada nasabah sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabahnya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis melihat bahwa *service excellent* atau sering disebut dengan pelayanan prima sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penulis tertarik untuk meneliti dalam Tugas Akhir yang berjudul **“PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG TASIKMALAYA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya
2. Apa saja hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan *service excellent* di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan *service excellent* di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada identifikasi masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui :

1. Penerapan *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Hambatan yang terjadi dalam melaksanakan *service excellent* di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Solusi dalam mengatasi hambatan dalam melaksanakan *service excellent* di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun kegunaan dari hasil penelitiann sebagai berikut:

1. Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dan dapat digunakan sebagai sumber inspirasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah wawasan mengenai penerapan *service excellent* terhadap kepuasan nasabah.

2. Kegunaan Praktis

Bagi penulis:

- a. Menambah pengetahuan tentang situasi dan kondisi di dunia kerja nyata.
- b. Mengaplikasikan teori yang didapat selama perkuliahan ke dalam praktek dunia kerja.
- c. Melatih dan mengembangkan potensi diri, kemandirian dan disiplin.

Bagi Universitas:

- a. Dapat menjalin kerja sama dengan PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.
- b. Mendapatkan umpan balik berupa masukan untuk menyempurnakan kurikulum Perguruan Tinggi yang sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan terampil.
- c. Untuk memperkenalkan program studi Perbankan dan Keuangan kepada khalayak lebih luas.

Bagi PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.
- b. Sebagai bahan pimpinan untuk melakukan evaluasi kinerja karyawan.

- c. Memungkin terjalinnya hubungan yang baik antara perusahaan dengan perguruan tinggi.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Nama Instansi : PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang
Tasikmalaya

Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.1, RW.2. Sukamulya,
Kecamatan Bungursari, Tasikmalaya, Jawa Barat
46151.

Telepon : (0265)7522386

Website : www.bankmantap.co.id

2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian yaitu dimulai dari tanggal 01 Januari 2024
– 15 Februari 2024.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2024															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2	Pelaksanaan outline dan rekomendasi pembimbing	■	■	■	■												
3	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan					■	■	■									
4	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal									■	■	■					
5	Seminar Proposal Tugas Akhir													■			
6	Revisi proposal tugas akhir dan persetujuan revisi													■			
7	Pengumpulan dan Pengolahan data													■	■	■	
8	Proses bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir													■	■	■	
9	Ujian tugas akhir, revisi dan pengesahan																■

Sumber: diolah penulis, 2024