

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa kepada nasabah sehingga setiap Bank selalu mengutamakan kepercayaan dan kepuasan nasabah sehingga nasabah akan loyal kepada Bank tersebut. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam menjaga kepuasan nasabah adalah dengan memberikan layanan yang sebaik mungkin. Menurut Fernandes, Y.D., & Marlinus, D. (2018:6) menjelaskan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan memiliki peran yang penting dalam menjelaskan informasi dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Salah satu bentuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan memberikan pelayanan yang memuaskan untuk mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan adalah dengan menerapkan *service excellent* dalam pelayanan *Customer service*. Peranan personal dari *Customer Service* dalam penerapan *service excellent* sangat penting untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan dapat menarik lebih banyak nasabah ke Bank ., R., & ., D. (2018:56). Dengan demikian penerapan *service excellent* yang dilakukan oleh customer service memberikan peluang bagi keberlanjutan Bank kedepannya.

Menurut Sheila Galuh Syafira Siregar dkk (2019:229) *Service Excellent* (Pelayanan Prima) di dalam perbankan yang dilakukan oleh *Customer service* dalam melayani nasabah dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut:

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan

Seorang *marketing* dituntut untuk bisa memberikan kepuasan yang maksimal karena mereka adalah ujung tombak dari lembaga keuangan syariah. Romadani dan Iqbal (2020:iii) menyebutkan dalam penelitiannya *marketing* merupakan sebuah elemen penting dalam sebuah perusahaan untuk mengenalkan produknya kepada masyarakat.

Di sisi lain penjelasan dari studi terdahulu tentang pandangan apa saja kendala yang dihadapi oleh *Customer service* dalam menerapkan *service excellent* belum ada jawaban yang mendokumentasikannya. Peneliti mengakses artikel terdahulu menggunakan kata kunci “*service excellent* perbankan” melalui laman [google.scholar.id](https://scholar.google.com/) dengan kurun waktu 2015-2023. Peneliti mendapatkan ringkasan dari beberapa penelitian terdahulu yaitu menurut Suhartono (2018:1) membahas mengenai pentingnya layanan prima dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, menekankan peran bahasa dan sapaan dalam keunggulan *service excellent* dan konsekuensi dari komunikasi yang tidak tepat selain itu peneliti juga mengatakan

Konsep *service excellent* dalam pelayanan pelanggan merupakan faktor kunci dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Selain itu menurut Rahmawati (2019:41) menemukan bahwa petugas layanan pelanggan mampu menerapkan standar keunggulan layanan yang telah ditetapkan, namun menghadapi tantangan seperti masalah sistem *offline* dan jaringan komputer yang lambat.

Dengan adanya masalah sistem *offline* dan jaringan komputer yang lambat maka dapat menjadi masalah dalam menerapkan *service excellent* sehingga peneliti mencoba untuk meneliti lebih dalam mengenai masalah yang di hadapi oleh *customer service* dalam menerapkan *service excellent* di bank BNI kantor cabang pembantu Kawali. Dalam penelitian ini peneliti menemukan bahwa bank BNI Kantor Cabang Pembantu Kawali telah menerapkan *service excellent* dengan baik selain itu bank BNI Kantor Cabang Pembantu Kawali juga terus memaksimalkan layanan dengan dukungan *infrastruktur* informasi dan teknologi yang handal dengan tujuan utama adalah demi terciptanya kepuasan,loyalitas dan keterikatan nasabah. Bagi *customer service* sendiri bank BNI selalu memberikan pelatihan untuk mendukung terciptanya *service excellent* sehingga *customer service* dapat terus melakukan inovasi. Namun ada kendala yang dihadapi oleh seorang *customer service* dalam menerapkan *service excellent* di bank BNI Kantor Cabang Pembantu Kawali yaitu *customer service* kurang konsisten dalam menerapkan *service excellent*,terjadi sistem *offline* karena adanya jaringan yang kurang stabil,dan waktu yang dibutuhkan dalam melayani seluruh nasabah.

Dengan tidak adanya penelitian sebelumnya yang menjelaskan mengenai kendala dalam menerapkan *service excellent* maka peneliti berinisiatif untuk meneliti lebih dalam tentang penerapan *service excellent* yang dilakukan oleh seorang *customer service* sehingga peneliti dapat menemukan kendala yang terjadi saat *customer service* menerapkan *service excellent*. Setelah itu maka peneliti dapat memberikan solusi apa yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Bank Negara Indonesia untuk memberikan *service excellent* yang lebih baik lagi bagi nasabah sehingga memberikan keuntungan bagi Bank Negara Indonesia maupun bagi kepuasan nasabah. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penelitian dimasa depan yang dapat lebih dikembangkan dan bermanfaat dan dapat mengisi kekosongan penelitian dimasa lalu.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan *service excellent* dalam pelayanan *customer service* di PT Bank Negara Indonesia kantor cabang pembantu Kawali dan apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan *service excellent* dalam *customer service* dan bagaimana solusinya. Maka dari itu dengan adanya pernyataan diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir **“PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM *CUSTOMER SERVICE* DI PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU KAWALI”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dapat diidentifikasi masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *service excellent* dalam pelayanan *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang pembantu Kawali
2. Apa saja kendala dalam penerapan *service excellent* dalam pelayanan *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang pembantu Kawali
3. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut dalam pelayanan *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang pembantu Kawali

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan melaksanakan Penelitian, penulis bermaksud untuk memperoleh data yang digunakan untuk Menyusun Tugas Akhir sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya, sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui penerapan *service excellent* dalam pelayanan *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang pembantu Kawali
2. Mengetahui Kendala *service excellent* dalam pelayanan *Customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang pembantu Kawali

3. Menganalisis apa solusi untuk mengatasi kendala tersebut dalam pelayanan *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang pembantu Kawali

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan ilmu

- a. Untuk bahan perbandingan serta pengukur diri antara ilmu yang diperoleh di perkuliahan dengan ilmu atau pengalaman yang diperoleh di tempat lain.
- b. Untuk mengetahui penerapan *service excellent* dalam pelayanan *customer service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang pembantu Kawali

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Hasil tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. kantor cabang pembantu Kawali Untuk bahan masukan agar semakin berkembang dan menjadikan inovasi-inovasi baru dalam pelaksanaan *service excellent* dalam *customer service*
- b. Bagi Universitas Siliwangi Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan menempuh tugas akhir
- c. Bagi Pembaca Sebagai bahan informasi mengenai penerapan *service excellent* dalam pelayanan *customer service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang pembantu Kawali.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang berlokasi di Jalan Kaum, Desa Kawalimukti, Kec. Kawali, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46253. Penelitian dilakukan dilakukan seperti tabel dibawah berikut :

Tabel 1.1
Target dan Waktu Penelitian

| No | Keterangan | Bulan Ke: | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|
| | | Februari | | | | 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 oleh penulis

