

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja

Seperti yang telah diketahui perbankan memiliki peranan yang sangat penting bagi lembaga keuangan. Dalam kegiatannya bank merupakan industri yang dapat dipercaya oleh masyarakat, yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Dunia perbankan pada saat ini bergerak maju dengan sangat aktif dan dinamis. Pergerakan ini didukung dengan adanya tantangan yang semakin luas dan kompleks pada lembaga keuangan tersebut. Situasi ini mendorong industri perbankan harus cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan layanan perbankan yang aman, nyaman dan berkualitas. Maka dari itu dalam sebuah usaha industri perbankan harus dapat memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) yang menjadi prioritas utama dalam menunjang kegiatan operasionalnya, sehingga mampu bertahan dan memenangkan persaingan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif.

Dalam menyelenggarakan layanan prima (*Service Excellent*), pihak penyedia dan pemberi layanan yaitu *Customer Service* harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu pada kepuasan pelanggan atau nasabah. Tingkat kepuasan yang diperoleh para nasabah ini

amat sangat berkaitan erat dengan standar kualitas jasa yang mereka nikmati serta layanan lainnya. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, masing-masing industri perbankan mau tidak mau harus mengembangkan konsep pelayanan terbaik bagi nasabahnya, hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial.

Kita sebagai pihak yang melayani tidak mengetahui apakah nasabah yang dilayani merasa puas atau tidak, karena yang dapat merasakan kepuasan dari suatu layanan tersebut hanyalah nasabah yang bersangkutan. Tidak jarang nasabah mengungkapkan keluhan sebagai bentuk ketidakpuasan layanan yang diterima. Apabila nasabah merasa sudah tidak puas dengan layanan yang diterima hal yang mungkin terjadi yaitu nasabah beralih pada bank lain yang mampu memberikan pelayanan terbaik yang dapat memuaskan mereka. Maka dari itu *Customer Service* sebagai salah satu garda terdepan (*Front Office*) dalam setiap layanan industri perbankan dituntut harus menerapkan pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap nasabahnya, yakni suatu sikap atau cara dalam melayani nasabah secara memuaskan. Kepuasan nasabah akan lebih mudah terpenuhi apabila petugas *Customer Service* bank mengenal keinginan dan kebutuhan nasabah dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh seorang *Customer Service* haruslah mencerminkan pendekatan yang seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap siap membantu, bersahabat, cepat, tepat dan bersikap profesional. Dengan demikian *Customer Service* dapat memberikan kepuasan kepada

nasabah, sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank, disamping menikmati fasilitas yang diberikan oleh bank bersangkutan. Dengan itu nasabah bisa merasakan pelayanan prima (*Service Excellent*) yang diberikan oleh *Customer Service*.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan tersebut, penulis terdorong untuk menyusun tugas akhir dengan judul **“Pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* dalam upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut dapat diidentifikasi permasalahan tersebut, yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan *Service Excellent* yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.
2. Apa hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam pelaksanaan *Service Excellent* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.

3. Bagaimana Solusi yang dihadapi *Customer Service* dalam melaksanakan *Service Excellent* pada PT. Bank Negara Indonesia (Perser) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Praktek Kerja

Tujuan Praktek kerja ini, untuk mengetahui :

1. Bagaimana pelaksanaan *Service Excellent* yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.
2. Apa hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam pelaksanaan *Service Excellent* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.
4. Bagaimana Solusi yang dihadapi *Customer Service* dalam melaksanakan *Service Excellent* pada PT. Bank Negara Indonesia (Perser) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Praktek Kerja

Dari penulisan tugas akhir ini penulis berharap dapat memperoleh manfaat dan kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi Pembaca

Dapat mengembangkan wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai pelaksanaan *Service Excellent* yang dilakukan oleh *Customer Service* untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

2. Bagi Perusahaan

Semoga dapat memberikan informasi dan evaluasi kinerja karyawan dari hasil praktek kerja serta dapat membina hubungan kemitraan bagi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya dengan Universitas Siliwangi.

3. Bagi Akademisi

Dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman berharga bagi mahasiswa mengenai dunia kerja yang sesungguhnya serta mengevaluasi dan menyesuaikan metode dan materi kuliah agar lebih relevan dengan dunia kerja.

1.5 Metode Praktek Kerja

Untuk menyusun Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode praktek kerja, yaitu sebagai berikut :

1. Metode pengumpulan data

a. Participant Observer

Menurut Restu (2018:240) adalah “ketika seseorang peneliti berpartisipasi dan terlibat secara aktif dalam seluruh kegiatan atau aktifitas yang dijalani oleh anggota grup yang tengah diamati dengan sepengetahuan ataupun tanpa sepengetahuan anggota grup tersebut.”

Alasan dilakukannya praktek kerja adalah untuk memahami dan mengevaluasi mengapa hal tersebut terjadi. Dalam observasi ini penulis melihat, mengamati dan mencermati perilaku *Customer Service* secara sistematis dalam menghadapi nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.

b. Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)

Menurut Restu (2018:244) Yaitu “Seseorang dapat memperoleh informasi melalui berbagai bentuk interaksi dengan orang lainnya.” Setiap interaksi orang perorang diantara dua atau lebih individu dengan tujuan yang spesifik. Wawancara dilakukan dengan ibu Ayu selaku *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasimalaya.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Dengan data ini penulis mendapatkan informasi langsung mengenai pelaksanaan *Service Excellent* yang dilkakukan oleh *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cikurubuk Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.

b. Data Sekunder

Data dalam penelitian ini adalah buku, internet dan bahan acuan lainnya yang berhubungan erat dengan konsep *Service Excellent* (Pelayanan Prima).

1.6 Lokasi Dan Jadwal Kegiatan Praktek Kerja

Lokasi magang bertempat di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya yang beralamt di Jl. Residen No. 7-8, Linggajaya, Kecamatan Mangkubumi Tasikmalaya – 46181.

Praktek kerja ini dilaksanakan selama 30 hari kerja, dimulai pada tanggal 10 Februari sampai dengan 20 Maret 2020. Adapun lebih lengkapnya mengenai jadwal kegiatan praktek kerja dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jadwal Kegiatan Praktek Kerja

No.	Keterangan	Jadwal Kegiatan Praktek Kerja															
		Februari				Maret				April				Mei			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Survei Magang	■															
2.	Pelaksanaan Magang		■	■	■	■	■	■									
3.	Penyusunan Tugas Akhir			■	■	■	■	■									
4.	Bimbingan			■	■	■	■	■									
5.	Pengajuan Judul			■	■												
6.	Bimbingan BAB I-III					■											
7.	Bimbingan BAB IV-V						■										
8.	Sidang Tugas Akhir													■			