

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktek Kerja

Dunia perbankan pada saat ini menjadi persaingan yang sangat kompetitif, aktif dan dinamis. Hal ini karena adanya tantangan yang semakin luas dan kompleks pada perbankan. Selain itu, didukung karena perkembangan teknologi yang semakin maju. Situasi ini mendorong agar perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya, terutama dalam memperoleh kepercayaan masyarakat akan produk dan layanan perbankan yang aman, nyaman dan berkualitas.

Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*). *Service Excellent*/Pelayanan prima adalah salah satu hal yang sangat penting dalam entitas perbankan, tingkat keberhasilan bank ditentukan dengan pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah. Bank harus memberikan pelayanan yang berkualitas dengan meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya saing. Dalam dunia perbankan, peranan *Customer Service* sangat penting. *Customer Service* merupakan seorang pegawai bank yang menyediakan layanan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan memberikan informasi secara jelas, lengkap, cepat dan tepat kepada nasabah. Selain itu, dengan selalu bersikap sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap

nasabahnya. Setiap bank memiliki *Customer Service* yang selalu meningkatkan kelebihannya melalui produk, penampilan dan pelayanannya. *Customer Service* berusaha untuk memberikan produk-produk yang baik, menarik nasabah yang baru agar menjadi nasabah tetap, memperhatikan penampilannya agar tetap rapi dan *fresh*, memberikan hadiah atau bonus pada nasabah agar tetap menyimpan sejumlah dana pada bank dan membuat para nasabah agar tetap percaya dan *loyal* pada bank.

Namun, seringkali *Customer Service* menemukan hambatan pada *internal* maupun *eksternal* pada saat melakukan pelayanan seperti adanya nasabah yang tidak peduli dalam antrian, mesin antrian *error* dan sistem jaringan komputer yang terkadang mengalami gangguan. Walaupun demikian, *Customer Service* tetap memberikan *Service Excellent* dan bersikap *professional* pada saat menerima keluhan dari nasabah dan mencari alternatifnya agar masalah pada nasabah atau masalah pada bank dapat segera diselesaikan dengan baik. *Customer Service* dituntut untuk tetap memberikan *Service Excellent* kepada nasabahnya, agar pelayanan diberikan dapat memuaskan nasabah. Jika nasabah menilai pelayanan tersebut baik, maka nasabah dapat berpikir bahwa bank tersebut memiliki sistem keuangan dan kinerja yang baik dalam mengelola dana.

Setiap bank memiliki standar pelayanan yang berbeda untuk menjalankan kegiatan usaha. Salah satunya yaitu pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB). Bank BJB merupakan bank pengelola dan penghimpun kas daerah yang telah

dipercaya untuk melaksanakan aktivitas perbankan nasional lainnya. Bank BJB sebagai satu-satunya Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang sudah *Go Public*. Melihat kondisi tersebut, maka *Customer Service* Bank BJB Kantor Cabang Ciamis memberikan *Service Excellent* kepada nasabah agar merasa puas dan *loyal* terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Dengan menerapkan *Service Excellent*, maka akan menjamin kemajuan dan kelancaran kegiatan operasional bank. Jika Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis melakukan pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa nyaman dan setia untuk menggunakan layanan serta produk bank tanpa adanya rasa khawatir. Selain itu, dapat memberikan efek positif kepada bank yaitu semakin bertambahnya jumlah nasabah yang menggunakan produknya, citra bank di mata masyarakat pun akan semakin baik. Sesuai dengan *Corporate Values* Bank BJB yaitu “*GO SPIRIT*”, maka Bank BJB Kantor Cabang Ciamis hadir untuk memberikan pelayanan yang baik. Dengan visi menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia. Maka, Bank BJB mengutamakan *Service Excellent* dalam melakukan kegiatan operasionalnya.

Mengingat pentingnya *Customer Service* mengimplementasikan *Service Excellent* pada nasabah, sebagai Mahasiswi Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan maka penulis akan memaparkan bahasan Tugas Akhir dengan judul “**Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.**”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan diatas, maka pokok masalah yang hendak dikaji dalam Tugas Akhir, yaitu:

1. Bagaimana Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis
2. Hambatan dalam Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis
3. Solusi yang dilakukan oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis

1.3. Tujuan Praktek Kerja

Sejalan dengan identifikasi masalah di atas, Tugas Akhir ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan:

1. Untuk mengetahui Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.
2. Untuk mengetahui Hambatan dalam Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.
3. Untuk mengetahui Solusi yang dilakukan oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.

1.4. Kegunaan Praktek Kerja

Hasil praktek kerja ini diharapkan dapat memberikan manfaat/kegunaan bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi penulis

Dalam Praktek Kerja dan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan dari materi kuliah ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Penulis dapat memperoleh wawasan tentang Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service*, seperti tugas, wewenang dan tanggung jawab sebagai *Customer Service* dalam melayani nasabah. Selain itu, penulis dapat mengetahui hambatan serta solusi dalam Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.

2. Bagi Bank BJB Kantor Cabang Ciamis

Dapat membina hubungan dan mengembangkan kemitraan antara Bank BJB Kantor Cabang Ciamis dengan Universitas Siliwangi. Selain itu, sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi bank untuk mengevaluasi kembali kebijakan yang harus diambil tentang Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.

3. Universitas Siliwangi

Sebagai sarana edukasi dan referensi di perpustakaan mengenai Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis. Sekaligus dapat menjadi contoh atau pertimbangan serta panduan bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut. Selain itu, dapat

memberikan informasi dan evaluasi kinerja karyawan dari hasil observasi magang mahasiswa.

4. Pihak lain

Sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian pada pihak yang membutuhkan untuk menambah kepustakaan wawasan dan sebagai bahan referensi yang berguna untuk melakukan praktek kerja.

1.5. Metode Praktek Kerja

Metode yang digunakan dalam praktek kerja ini adalah Metode *Participant Observer*, *In Depth Interview* dan *Library Research*. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. *Participant Observer* (Observasi Partisipasi)

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2016:310) mengemukakan “Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.” Melalui teknik ini penulis dapat mengamati, mempelajari dan terlibat dalam kegiatan bank sebagai sumber data penelitian. Dengan *Participant Observer* ini, maka data yang diperoleh penulis akan lebih lengkap.

2. *In Depth Interview* (Wawancara Mendalam)

Melalui teknik ini penulis ingin mengetahui hal-hal tertentu dari responden sumber data yang lebih mendalam. Sugiyono dalam Esterberg (2017:466) mengemukakan “*a meeting of two persons to exchange information and idea though question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic.*” Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. *Library Research* (Studi Kepustakaan)

Menurut Sugiyono (2015:137) Studi yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara mempelajari buku-buku wajib (*text book*), buku-buku pelengkap atau referensi, dan jurnal yang relevan dengan permasalahan yang teliti.

Menurut Sunyoto (2016:21) “*Library Research* (Studi Kepustakaan) adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan obyek penelitian atau sumber-sumber lain yang mendukung penelitian.”

Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *Library Research* (Studi Kepustakaan) berfungsi untuk membangun konsep atau teori yang menjadi dasar studi dalam penelitian. Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam praktek kerja, yaitu:

a. Data Primer

Menurut Sekaran dan Bougie (2017:130) Data Primer mengacu pada informasi yang diperoleh langsung (dari tangan pertama) oleh peneliti yang terkait dengan variabel ketertarikan untuk tujuan tertentu dari studi. Jenis data ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan *staff* perusahaan yaitu *Customer Service* dan *Officer* Operasional Dana&Jasa pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis, yang terkait dengan judul Naskah Tugas Akhir.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015:137) “Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.” Data sekunder merupakan data yang mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dan menunjang praktek kerja.

1.6. Lokasi dan Jadwal Kegiatan Praktek Kerja

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir ini, penulis melakukan praktek kerja yang dilaksanakan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Ciamis yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No. 71 Kab. Ciamis 46211. Adapun waktu praktek kerja dilaksanakan selama 30 hari kerja, dimulai dari tanggal 3 Februari 2020-13 Maret 2020. Dengan kegiatan seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Matriks Waktu Praktek Kerja 2020

No	Uraian	Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Perizinan Magang		■																		
2	Konfirmasi Magang							■													
3	Mulai Magang									■											
3	<i>Participant Observ</i>									■											
4	<i>In Depth Interview</i>									■											
5	<i>Library Research</i>										■										
6	Pengajuan Judul											■									
7	Pengolahan Data												■	■							
8	Pengumpulan Draft														■						
9	Selesai Magang															■					
10	Bimbingan															■	■				
11	ACC Tugas Akhir																■				
12	Sidang Tugas Akhir																				■