

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesuksesan suatu perusahaan bergantung dari berbagai faktor yang mendukungnya, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), modal, strategi pemasaran, dan teknologi yang digunakan. Artinya suatu perusahaan tanpa sumber daya manusia yang baik, pendanaan yang cukup, strategi pemasaran yang kurang dan kurangnya teknologi akan sulit untuk di kembangkan.

Untuk menjalankan suatu perusahaan agar terus berkembang sesuai faktor diatas, perlunya peningkatan kualitas produk yang ditawarkan, strategi pemasaran yang tepat, kualitas sumber daya manusia yang mumpuni, dan teknologi yang yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan, dan yang paling penting dari segi pelayanan. Baik pelayanan kepada pelanggan, maupun kepada sesama pegawai.

Lembaga perbankan saat ini, mengalami persaingan yang cukup kompetitif dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya. Baik dari segi pelayanan maupun pemasaran produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, bank harus mampu memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya agar dapat memenuhi kepuasan nasabah dan mempertahankan kepercayaan nasabah kepada bank serta menjaga citra bank yang positif.

Bank sebagai salah satu industri yang bergerak dibidang pelayanan jasa harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik atau *Service Excellent*. Kasmir (2017 : 47) menyebutkan “Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan

seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama pegawai”.

Pelayanan yang baik atau *service excellent* merupakan hal yang sangat penting bagi bank, karena selain kepercayaan nasabah terhadap bank, keberhasilan bank juga ditentukan dari pelayanan yang diberikan bank.

Rangkuti, (2017 : 49) menyatakan: “Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang ditentukan”.

Dalam pelaksanaan untuk meningkatkan *service excellent, customer service* memiliki peran yang penting. Hal ini disebabkan *customer service* berinteraksi secara langsung dengan nasabah. *Customer service* harus memberikan kesan pertama yang baik untuk menjaga citra positif bank dan mendapat kepercayaan dari nasabah.

Dalam melaksanakan tugasnya, *customer service* dituntut harus memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat dan tepat serta dapat berkomunikasi dengan baik yang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, diharuskan bersikap disiplin, terampil, jujur, kreatif, bertanggung jawab, dan yang paling penting bersikap sopan santun dan ramah terhadap nasabah sehingga memberikan pelayanan terbaik agar terciptanya rasa puas dan kepercayaan nasabah kepada bank.

Namun pada saat pelayanan, seringkali *customer service* menemukan hambatan, baik hambatan *internal* maupun *eksternal* seperti sistem atau jaringan

yang lambat mengakibatkan terhambatnya waktu pelayanan terhadap nasabah yang bertambah lama. Selain itu nasabah yang mendahului nomor antrian juga menghambat waktu pelayanan. Meskipun demikian, *customer service* harus tetap memberikan pelayanan prima / *service excellent* dengan bersikap profesional saat melayani dan menerima keluhan dari nasabah, dan memberikan solusi terbaik terhadap masalah yang dikeluhkan sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Pelaksanaan *service excellent* memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bank, semakin meningkatnya kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank. Setiap bank memiliki standar peraturan yang berbeda mengenai pelayanan kepada nasabah, salah satunya Bank Rakyat Indonesia (BRI). Pelayanan prima / *service excellent* oleh *customer service* Bank BRI didasari oleh salah satu misi Bank BRI yaitu menyediakan Pelayanan Prima. *Customer service* dalam memberikan pelayanan prima / *service excellent* dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja dan teknologi informasi yang handal agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan dan loyal terhadap bank yang mana kepuasan nasabah merupakan aspek yang penting terhadap keberhasilan bank.

Beberapa penelitian terdahulu yang pernah meneliti topik ini diantaranya menurut Afriyani Fadillah (2021) menjelaskan bahwa *service excellent* pada PT BPRS Berkah Dana Fadlilah Air Tiris berperan untuk menarik nasabah baru, dan mempertahankan nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi tetap lancar serta selalu menjaga silaturahmi dengan nasabah, dan beberapa kendala yang dihadapi

oleh PT BPRS Berkah Dana Fadhilah Air Tiris seperti nasabah yang datang secara tiba-tiba dan meminta segera dilayani oleh petugas *customer service*. Selain itu tingkat pendidikan dan usia nasabah juga menjadi hambatan bagi petugas *customer service* saat sedang melayani nasabah. Hal tersebut yang membuat pelayanan sedikit terhambat. Menurut Nabillashabira (2021) juga menjelaskan bahwa peran serta fungsi seorang *customer service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kantor Cabang Sumenep yaitu sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan prima pada PT Bank Pembangunan daerah Jawa Timur Tbk Kantor Cabang Sumenep. Penilaian nasabah tentang Penerapan Pelayanan Prima atau *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan daerah Jawa Timur Tbk Kantor Cabang Sumenep telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan bank. Upaya yang dilakukan oleh PT Bank Pembangunan daerah Jawa Timur Tbk Kantor Cabang Sumenep dalam meningkatkan pelayanan prima atau *service excellent* yaitu dengan melakukan kegiatan *coaching* dan mentoring, *briefing* pada pagi hari, penilaian serta *roleplay*, pengawasan rutin dan mewujudkan lingkungan kerja yang nyaman.

Berdasarkan penjelasan diatas pentingnya *customer service* dalam menerapkan *service excellent* kepada nasabah, maka penulis selaku Mahasiswi program studi D-3 Perbankan dan Keuangan tertarik mengangkat topik Tugas Akhir dengan judul **“Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Unit Imbanagara”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *service excellent* oleh *customer service* PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Unit Imbanagara
2. Bagaimana hambatan-hambatan dalam penerapan *service excellent* oleh *customer service* PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Unit Imbanagara
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan dalam penerapan *service excellent* oleh *customer service* PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Unit Imbanagara

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Penerapan *service excellent* oleh *customer service* PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Unit Imbanagara.
2. Hambatan dalam pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Unit Imbanagara.
3. Solusi yang diterapkan saat menghadapi hambatan yang dilakukan oleh *customer service* PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Unit Imbanagara.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan serta dapat memberikan referensi dan pengembangan bagi penelitian selanjutnya mengenai penerapan *service excellent* oleh *customer service* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Imbanagara.

1.4.2 Aspek Praktis

1. Bagi Penulis

Dalam kegiatan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis dapat menerapkan secara langsung materi kuliah yang dipelajari yaitu “*Customer service* dan Etika perbankan” dengan menerapkan secara langsung mengenai *customer service* seperti tugas dan wewenang serta tanggung jawabnya. Selain itu penulis dapat mengetahui apa saja hambatan dan solusi pada saat penerapan pelaksanaan *customer service* di Bank BRI Unit Imbanagara.

2. Bagi Bank BRI Kantor Unit Imbanagara

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan perbaikan mengenai penerapan *Service excellent* oleh *customer service* bank BRI kantor unit Imbanagara

3. Universitas Siliwangi

Diharapkan dapat menjalin kerja sama yang lebih erat antara universitas siliwangi dan Bank BRI untuk mendukung mahasiswa dalam mempersiapkan diri di dunia kerja.

4. Pihak Lain

Dapat digunakan sebagai referensi dalam penyusunan laporan tugas akhir selanjutnya, maupun referensi lainnya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam rangka penulisan tugas akhir ini, penulis melakukan penelitian yang dilaksanakan di PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Unit Imbanagara yang bertempat di Jl. Imbanagara Raya No. 461, Ciamis, Jawa Barat 46219.

1.5.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Bulan ke															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan SK Pembimbing TA		■														
2	Penerimaan SK Pembimbing TA		■														
3	Pengajuan <i>outline</i> judul TA dan rekomendasi pembimbing			■													
4	ACC Judul Oleh Pembimbing I			■													
5	Penyusunan Draft Awal			■	■	■	■										
6	Proses bimbingan penyelesaian TA					■	■	■	■								
7	Proses ACC naskah TA										■						
8	Ujian Tugas Akhir												■				
9	Revisi pasca ujian Tugas Akhir dan pengesahan revisi tugas akhir																■

Sumber : Diolah Penulis, 2022