

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini perkembangan bisnis perbankan semakin meningkat sehingga menyebabkan persaingan yang sangat kompetitif. Persaingan ini menyebabkan perusahaan perbankan harus bisa memaksimalkan kinerjanya agar tidak kalah saing. Masing-masing bank berlomba-lomba untuk bisa menarik nasabah dengan berbagai cara. Salah satunya dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukan memberikan kepuasan pelanggan. Menurut Kasmir (2017:67) secara umum pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya secara terus menerus.

Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, masing-masing bank harus mengembangkan kualitas pelayanan bagi nasabahnya, hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menarik nasabah baru.

Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016:125) mendefinisikan “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dalam hal ini ada lima dimensi kualitas layanan yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985) (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016:158) yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan) yang sering disingkat menjadi *TERRA*. Dimensi-dimensi inilah yang harus diterapkan agar nasabah terpenuhi keinginannya dan merasa puas sehingga tidak akan berpindah pada bank lain.

Kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh nasabah. Untuk itu diperlukan seseorang yang terampil dalam memberikan pelayanan. Pada sebuah perusahaan perbankan, pelayanan erat kaitannya dengan *Customer Service*.

Dalam hal pelayanan *Customer Service* sangat berperan penting untuk memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabah. Kasmir (2017:250) menyebutkan bahwa “*Customer Service* adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah.” *Customer Service* menjadi garda terdepan bank untuk bisa menerapkan kualitas

pelayanan yang baik, *Customer Service* dalam melayani para nasabah harus selalu berusaha menarik dengan cara membujuk calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan, untuk itu seorang *Customer Service* harus memiliki kemampuan yang prima. Kemampuan prima tersebut dapat diperoleh dari pelatihan sebelum menjadi *Customer Service*.

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. KCP Manonjaya merupakan salah satu unit perbankan yang telah berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melayani nasabahnya. Solusi sebuah perusahaan jasa yang memiliki banyak pesaing adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas. Karyawan PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. KCP Manonjaya, khususnya *Customer Service* dituntut untuk melayani nasabah dengan baik, sopan, ramah, cepat dan profesional.

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. KCP Manonjaya memiliki hambatan dalam pemberian pelayanan, dimana terkadang antrian untuk melakukan pembukaan rekening atau transaksi lain masih menunggu lama sehingga pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak tepat waktu, yang mana melebihi standar waktu pelayanan yaitu 20 menit untuk pembukaan rekening dan transaksi lainnya serta 3 menit untuk pengambilan gaji. Hal ini akan menyebabkan ketidakpuasan nasabah. Dalam hal ini *Customer Service* telah

berusaha untuk melayani nasabah dengan memberikan kualitas pelayanan meliputi dimensi *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* agar nasabah merasa puas dan menjaga citra perusahaan di mata nasabah.

Maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan *Customer Service*, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. KCP Manonjaya menerapkan dimensi kualitas pelayanan meliputi *Tangible* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (*daya tanggap*), *Reliability* (kehandalan) dan *Assurance* (jaminan) dalam pelayanan *Customer Service*. Oleh karena itu dalam tugas akhir ini penulis mengambil judul **“PENERAPAN *TERRA* DALAM PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI PT BANK WOORI SAUDARA INDONESIA 1906, Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU MANONJAYA TASIKMALAYA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, terdapat beberapa permasalahan yang akan diidentifikasi oleh penulis yaitu:

1. Bagaimana penerapan *TERRA* dalam pelayanan *Customer Service* di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya?
2. Apa hambatan penerapan *TERRA* dalam pelayanan *Customer Service* di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya?

3. Bagaimana solusi dari penyelesaian hambatan penerapan *TERRA* dalam pelayanan *Customer Service* di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan diidentifikasi maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Penerapan *TERRA* dalam pelayanan *Customer Service* di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya?
2. Hambatan penerapan *TERRA* dalam pelayanan *Customer Service* di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya?
3. Solusi dari penyelesaian hambatan penerapan *TERRA* dalam pelayanan *Customer Service* di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya?

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Disusunnya hasil penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan bagi masyarakat luas dalam kualitas pelayanan yaitu mengenai penerapan *TERRA* dalam pelayanan *Customer Service* serta hambatan dan

solusi dalam pelaksanaannya di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. KCP Manonjaya.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat kelulusan pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan serta menambah pengalaman, pengetahuan, serta wawasan ilmu penulis baik dalam bentuk teori maupun kenyataan mengenai penerapan *TERRA* dalam pelayanan *Customer Service*.

b. Bagi Lembaga Pendidikan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan dapat menyumbang kajian ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai masukan untuk penelitian berikutnya.

c. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat menjadi gambaran bagi pihak bank untuk mengetahui secara jelas masalah ataupun kendala yang dihadapi dan menjadi bahan evaluasi, terutama pada penerapan *TERRA* dalam pelayanan *Customer Service*.

d. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang banyak, terutama bagi pihak yang ingin mengetahui tentang penerapan *TERRA* dalam pelayanan *Customer Service* di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya. Beralamat di Jl. RTA Prawira Adiningrat No. 214 A, Desa Manonjaya, Kecamatan Manonjaya, Kabupaten Tasikmalaya, 46197.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada saat melakukan kegiatan magang yang dimulai tanggal 19 Desember 2023 sampai dengan 27 Januari 2023. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan														
		Desember		Januari			Februari			Maret			April			
1.	Pelaksanaan kegiatan magang															
2.	Penyusunan <i>draft</i> dan sidang magang															
3.	Pengajuan outline Judul TA															
4.	ACC judul TA															
5.	Penyusunan <i>draft</i> TA															
6.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan TA															
7.	Sidang Tugas Akhir															
8.	Revisi Tugas Akhir dan persetujuan revisi															

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2023