

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sektor perbankan memiliki peran penting dalam menggerakkan roda perekonomian nasional. Sebagai lembaga keuangan, bank tidak hanya menjadi tempat penyimpanan dan penyaluran dana, tetapi juga bertindak sebagai penyedia berbagai layanan finansial yang dibutuhkan oleh individu, perusahaan, hingga pemerintah. Dalam era persaingan industri perbankan yang semakin ketat, kualitas pelayanan atau *Service Excellence* menjadi salah satu elemen penting yang menentukan keberhasilan suatu bank dalam mempertahankan nasabah dan menarik nasabah baru.

Service Excellence bukan sekadar memberikan pelayanan yang baik, melainkan upaya untuk melampaui harapan nasabah dengan menciptakan pengalaman yang menyenangkan, profesional, dan berkesan. Pelayanan prima mencakup berbagai aspek seperti keramahan, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, kemampuan menangani keluhan secara efektif, hingga kemudahan akses terhadap produk dan layanan.

Di balik semua itu, peran *frontliner* seperti *teller*, *customer service*, dan satpam menjadi garda terdepan dalam menjembatani hubungan antara bank dan nasabah. Mereka tidak hanya sekedar pelaksana tugas administratif, melainkan

juga representasi langsung dari citra dan kredibilitas bank di mata masyarakat. Oleh karena itu, performa pelayanan *frontliner* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah.

PT. Bank Negara Indonesia (BNI) sebagai salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia, terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan *frontliner*, inovasi produk, dan pemanfaatan teknologi. Salah satu unit kerja yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya. Lokasi strategis di lingkungan akademis menjadikan KCP ini melayani beragam profil nasabah, mulai dari mahasiswa, dosen, hingga Masyarakat sekitar kampus, yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang cepat, informatif, dan ramah.

Namun, di tengah berbagai upaya peningkatan layanan yang telah dilakukan, masih ditemukan permasalahan penting terkait mekanisme evaluasi mutu pelayanan atau rating yang dilakukan oleh mahasiswa magang bukan berasal langsung dari penilaian nasabah yang menerima pelayanan.

Keterlibatan mahasiswa magang sebagai pengamat memberikan keuntungan berupa dokumentasi dan pemantauan operasional yang sistematis. Namun posisi mereka yang bersifat internal berisiko menimbulkan bias

penilaian misalnya perbedaan standar ekspektasi, keterbatasan pengalaman, serta fokus observasi yang mungkin berbeda dari persepsi nasabah.

Hasil temuan dari data tersebut memiliki keterbatasan validitas dan generalisasi jika digunakan sebagai dasar perbaikan layanan tanpa mempertimbangkan penilaian nasabah. Oleh karena itu, peninjauan ulang metode pengumpulan data dan konfirmasi melalui umpan balik pelanggan diperlukan agar hasil penelitian lebih tepat sasaran.

Permasalahan ini menjadi dasar penelitian yang berfokus pada analisis penerapan *Service Excellence* dengan memperhitungkan penilaian dari mahasiswa magang, menggali faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penilaian tersebut, dan merumuskan rekomendasi baik secara metodologis maupun praktis untuk menghasilkan evaluasi mutu pelayanan yang lebih akurat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan *service excellence* oleh *frontliner* dalam melayani nasabah?
2. Kendala apa yang dihadapi *frontliner* dalam menerapkan *service excellence* sehingga memengaruhi kualitas pelayanan?
3. Apa solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* agar mutu pelayanan sesuai dengan standar *service excellence*?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana penerapan *service excellence* oleh *frontliner* dalam melayani nasabah di PT. Bank Negara Indonesia KCP Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi *frontliner* dalam melaksanakan prinsip *service excellence*.
3. Untuk merumuskan strategi perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan serta mendukung kepuasan dan loyalitas nasabah.

1.4 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Siliwangi No. 15, Kahuripan, Kec. Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46115.

1.4.2 Jadwal Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk Penelitian dimulai dari bulan Januari 2025 hingga Juni 2025.

Table 1.1 Jadwal Penelitian

[illegible]