

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peranan yang sangat sinergis dalam menyalurkan dan mengembangkan perekonomian dan pembangunan nasional. Kegiatan utama dari perbankan adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Hal ini karena fungsi utama bank adalah sebagai perantara antara pihak-pihak kelebihan dana dan pihak-pihak yang memerlukan dana. Bank merupakan alat pemerintah dalam membangun perekonomian bangsa melalui pembiayaan semua jenis usaha pembangunan, yaitu sebagai perantara keuangan yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan Negara.

Era globalisasi telah melanda pada berbagai aspek kehidupan salah satunya yaitu ekonomi, dimana pada setiap aspek yang berkaitan dengan keuangan akan membutuhkan bank. Kondisi tersebut berhadapan pula dengan pasar global serta tingkat persaingan yang semakin ketat dipasar domestik maupun pasar internasional.

Sesuai dengan tugas pokok perbankan yang telah diatur oleh Undang-Undang Perbankan. Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998, Bank adalah Lembaga Keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat

berupa simpanan (giro, tabungan, dan deposito) dan menyalurkannya melalui kredit untuk menciptakan taraf hidup rakyat banyak.

Perusahaan perbankan dituntut agar dapat bekerja dengan baik dengan berbagai sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima dipasar. Salah satu yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas, sarana dan prasarana lengkap, melayani secara cepat, bertanggung jawab pada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai, komunikasi efektif, wawasan dan pengetahuan produk, memahami kebutuhan pelanggan.

Semakin lengkap jasa yang diberikan maka akan semakin baik, artinya jika nasabah hendak melakukan transaksi perbankan, cukup di satu bank saja. Demikian pula sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.

Dalam kegiatan operasionalnya agar tercipta *service excellent* atau pelayanan prima terdapat dua tujuan yang sama, nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standar *service excellent* dengan inovasi dan kreasi agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar *service*

excellent terwujud dengan optimal pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah.

Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu di tunjukan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang di berikan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan kepada nasabah. Kenyataanya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang di berikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang di berikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Bahkan ada juga nasabah yang tidak puas namun tidak menyampaikan keluhan dan langsung beralih ke bank lain. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut di biarkan terus-menerus dan menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke Bank lain karena mereka merasa Bank lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka.

Seorang *customer service* bukan hanya biasa saja, namun juga harus professional dalam menjalankan tugasnya. Karena peran *customer service* sangat penting dan vital dalam meningkatkan pelayanan serta mempromosikan citra PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan di mata masyarakat umum. Oleh karena itu, *customer service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan

tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka dibutuhkan *service excellent* atau disebut dengan pelayanan prima. Menurut Swastika definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu:

1. Adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan.
2. Upaya melayani dengan tindakan yang terbaik.
3. Ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis terdorong untuk menyusun tugas akhir dengan judul : “Pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang praktik kerja diatas, penulis merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan.
2. Apa hambatan dalam pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.

3. Bagaimana solusi dari hambatan dalam *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.

1.3 Maksud dan Tujuan Praktik Kerja

1.3.1 Maksud Praktik Kerja

Maksud dari praktik kerja ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar ahli madya pada program D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

1.3.2 Tujuan Praktik Kerja

Sejalan dengan identifikasi masalah sebelumnya, tugas akhir ini di susun dengan tujuan untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan *service excellent* pada *customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan.
2. Hambatan pada pelaksanaan *service excellent* oleh *costumer service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.
3. Solusi dari hambatan pelaksanaan *service excellent* oleh *costumer service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Praktik Kerja

Hasil dari praktik kerja ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi penulis

Dengan adanya praktik kerja ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperluas ilmu pengetahuan mengenai perbankan serta dapat memperdalam pengetahuan yang telah diterima di dalam perkuliahan dengan terjun secara langsung dalam dunia kerja perbankan.

2. Bagi lembaga pendidikan

Praktik kerja ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi tambahan bagi bahan kajian di masa yang akan datang dan juga sebagai acuan dalam penyusunan tugas akhir untuk angkatan selanjutnya.

3. Bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya

Bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya dengan adanya praktik kerja ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi dalam melaksanakan setiap kegiatan perbankan.

4. Bagi pihak lain

Praktik kerja ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak lain dalam hal ini adalah masyarakat luas mengenai Pelaksanaan *Service Excellent* pada *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan.

1.5 Metode Praktik Kerja

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian dan pengumpulan data praktik kerja ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif yang dilakukan secara langsung atau bertatap muka dengan *funding officer* dan *service quality* yang bersangkutan serta dengan menggunakan metode studi pustaka yakni dengan memperoleh informasi melalui buku- buku ilmiah atau sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan objek praktik kerja.

Menurut Sugiyono (2017: 63) Teknik pengumpulam data terdiri dari beberapa jenis yaitu :

1. Wawancara (*Depth interview*)

Depth interview adalah salah satu teknik yang dilakukan melalui Tanya jawab secara mendalam yang dilakukan dengan bertatap muka secara langsung. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara kepada pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya sebagai tempat dimana penulis melakukan praktik kerja.

2. Observasi Langsung (*Participant Observer Studies*)

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamat dan ingatan.

Metode pengumpulan data dimana penulis turun langsung dan ikut berperan serta dalam kegiatan yang dilakukan perusahaan.

3. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi Kepustakaan adalah (*Library Research*) adalah metode pengumpulan data-data dan informasi dengan cara membaca dan menulis pendapat menurut para ahli serta mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

1.6 Lokasi dan Waktu Praktik Kerja

Praktik kerja ini dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan, Tugujaya, Kec. Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46126 No. 5 Telp (0265) 314587.

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktik kerja Tugas Akhir ini adalah selama 30 hari kerja terkecuali hari sabtu dan minggu yaitu dimulai dari tanggal 10 Februari 2020 sampai dengan tanggal 20 Maret 2020. Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan tugas akhir ini penulis sajikan tabel matriks sebagai berikut :

