

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja

Pada era globalisasi ini, persaingan di dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Dalam bersaing, banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Misalnya dengan memberikan pelayanan paling optimal, meningkatkan kualitas produk, meningkatkan promosi penjualan serta terus mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Konsep pelayanan merupakan hal penting dalam dunia perbankan. Terutama untuk menghadapi persaingan antar bank, maka bank menggunakan cara bagaimana pelayanan bank tersebut terhadap nasabah. Nasabah tidak hanya merasa puas terhadap produk yang ditawarkan oleh suatu bank, akan tetapi pelayanan juga mempengaruhi kepuasan seorang nasabah. Pelayanan prima terhadap nasabah sangat penting karena merupakan strategi untuk memenangkan persaingan.

Dengan demikian, penerapan pelayanan prima dapat membantu suatu bank untuk mencapai suatu target yang ingin dituju. Adapun target yang ingin dituju tersebut antara lain berupa meningkatnya kepuasan nasabah, mempertahankan nasabah yang potensial dan menguntungkan, meningkatnya jumlah nasabah yang loyal, mendapatkan nasabah baru dan

tercapainya konsep pelayanan prima yang dijadikan sebagai tujuan utama dari suatu perusahaan.

Adapun pengertian Pelayanan Prima (*Service Excelelnt*) adalah pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan (Rangkuti, 2016:289). Selain itu pelayanan prima menurut Elhaitammy dalam Ruslan (2016:280) merupakan, "suatu sikap atau tata cara pihak pelayanan pelanggan dapat melayani pelanggan secara memuaskan".

Pelayanan menjadi faktor penting dalam produsen menarik minat dan daya beli konsumen karena konsumen akan merasa terlebih dahulu mengetahui produk walaupun produk itu belum dipakai. Sikap ramah, mudah menjawab setiap pertanyaan konsumen sudah tentu akan membuat konsumen lebih mudah mengenal produk itu.

Namun dalam kegiatan operasional perbankan, seringkali ditemukan kegagalan dalam pelayanan. Kegagalan pelayanan dapat menimbulkan komplain dari nasabah. Komplain dapat terjadi karena adanya ketidakpuasan dari nasabah. Ketidakpuasan nasabah tidak selalu diungkapkan dengan menyampaikan keluhan atau komplain secara langsung kepada bank yang bersangkutan, namun banyak juga nasabah yang justru mengungkapkan ketidakpuasannya kepada orang lain baik itu keluarga, teman maupun masyarakat yang berada disekitarnya atau bahkan memberikan keluhan tersebut ke media elektronik sehingga menyebabkan tercorengnya nama bank tersebut.

Oleh karena itu, hal yang penting sebagai *Customer Service* yang baik adalah bagaimana mengerti keinginan nasabah dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata nasabah. Nilai tambah itu antara lain, memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah, pelayanan yang cepat, tepat dan kenyamanan pelayanan terhadap penanganan keluhan – keluhan yang disampaikan nasabah.

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya. Upaya memberikan *service excellent* perlu dilakukan secara terus menerus untuk mempengaruhi perilaku karena bila kepuasan nasabah meningkat maka kesetiaan nasabah juga meningkat.

Maka dari itu sangat penting sekali untuk meningkatkan kualitas *Service Excellent* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan mempertahankan nasabah agar tetap loyal atau tidak berpindah ke bank lain serta berpotensi untuk menambah tingkat pembelian/konsumsi terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian ini tentang **“Implementasi *Service Excellent Customer Service* PT. Bank Perkreditan Rakyat Siliwangi Cabang Cibogor Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Service Excellent Customer Service* pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Siliwangi Cabang Cibogor
2. Bagaimana peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Siliwangi Cabang Cibogor
3. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam pelaksanaan *Service Excellent* PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Siliwangi Cabang Cibogor
4. Bagaimana solusi menghadapi hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam pelaksanaan *Service Excellent* PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Siliwangi Cabang Cibogor

1.3 Tujuan Praktik Kerja

Tujuan dari praktik kerja ini adalah untuk mengetahui:

1. Penerapan *Service Excellent Customer Service* pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Siliwangi Cabang Cibogor
2. Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Siliwangi Cabang Cibogor

3. Hambatan *Customer Service* dalam pelaksanaan *Service Excellent* pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Siliwangi Cabang Cibogor
4. Solusi *Customer Service* dalam pelaksanaan *Service Excellent* pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Siliwangi Cabang Cibogor

1.4 Kegunaan Praktik Kerja

Dalam menyusun tugas akhir ini penulis berharap agar hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi semua yang berkepentingan, diantaranya :

1. Penulis

Diharapkan dengan melakukan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan tentang pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Siliwangi Cabang Cibogor

2. Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan yaitu dapat dijadikan landasan penulis untuk memberikan saran dan masukan dalam melakukan kegiatan usahanya yang diharapkan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan nasabah

3. Lembaga Pendidikan

Sebagai masukan informasi dalam melakukan pertimbangan dan juga bahan pengetahuan untuk mengkaji topik yang diteliti dan sebagai informasi lebih lanjut yang lebih baik bagi yang akan melakukan

penelitian di masa yang akan datang sehingga mendapatkan gambaran secara khusus, khususnya bagi program studi D-3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

4. Umum

Penulis berharap dengan menyusun tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan ilmu pengetahuan mengenai pelaksanaan *service excellent* bagi pembaca.

1.5 Metode Praktek Kerja

Untuk mencapai sasaran praktik kerja yang penulis harapkan, maka di perlukan suatu metode yang sesuai dengan masalah yang penulis hadapi. Dalam hal ini metode praktik kerja yang penulis gunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang penulis tempuh, antara lain:

1. Observasi Langsung (*Participant Observer Studies*)

Observasi adalah metode pengumpulan data secara sistematis melalui pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diteliti. Dalam arti sempit observasi berarti pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang diselidiki baik dalam kondisi normal maupun kondisi buatan. (Ismanto dan Daryanto, 2015: 138).

Dalam hal ini penulis melakukan observasi secara langsung dengan cara praktik kerja lapangan, yakni dengan cara melihat dan ikut

berperan secara langsung dalam kegiatan operasional yang dilakukan oleh PT. BPR Siliwangi Cabang Cibogor.

2. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Penulis mengumpulkan data dengan cara menyiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada pegawai yang ada di PT. BPR Siliwangi Cabang Cibogor khususnya bagian *Customer Service*.

Dalam pengumpulan data dan informasi yang diperlukan, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

A. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh dengan wawancara secara langsung pada bagian *Customer Service* PT. BPR Siliwangi Cabang Cibogor.

B. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan praktik kerja. Data ini penulis peroleh dari buku, brosur, dan sumber bacaan yang lain.

1.6 Lokasi dan Jadwal Praktek Kerja

Lokasi yang digunakan penulis sebagai tempat objek praktek kerja untuk memperoleh data serta informasi yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini adalah PT. Bank Perkreditan Rakyat Siliwangi Tasikmalaya Cabang Cibogor yang beralamat di Jalan Mochammad Hatta No. 205 B Tasikmalaya, Jawa Barat. Tlp. 0265-320128

