

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam persaingan dunia Perbankan seperti sekarang di dalam zaman globalisasi nasabah merupakan faktor yang sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Nasabah harus di jaga agar tetap memakai produk atau jasa yang dihasilkan oleh Bank. Bank harus memberikan sesuatu yang lebih bagi nasabahnya melebihi apa yang diharapkan oleh nasabah itu sendiri. Nasabah harus dibuat puas atas produk atau penggunaan jasa yang dipakainya agar mereka selalu setia menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan.

Menurunnya keuntungan yang diterima oleh Bank selain kesalahan manajemen dalam menjalankan perusahaanya bisa disebabkan oleh kekurangpekaan para petinggi perusahaan dalam melihat keinginan dan kebutuhan para konsumennya terhadap produk yang dihasilkan atau jasa yang ditawarkan, juga tidak tahu cara memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga keinginan dan kebutuhannya terpenuhi dan ia merasa puas melebihi apa yang dapat diberikan oleh pesaing.

Dengan Fungsi Bank merupakan perantara diantara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, di samping menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, Bank berfungsi sebagai

perantara keuangan, dalam hal ini faktor “kepuasan” dari masyarakat merupakan faktor utama dalam menjalankan bisnis Perbankan.

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, nasabah akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, nasabah akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, maka nasabah akan sangat puas atau senang. Penilaian nasabah atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki nasabah dengan sebuah merek. Nasabah sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif (Danang Sunyoto, 2014 : 226-227).

Dalam Perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan menggunakan suatu jasa Bank. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja atau kualitas yang diterimanya dengan menggunakan jasa Bank. Jika apa yang diharapkannya sama atau lebih rendah dari pada kualitas jasa Bank, nasabah merasa puas. Sebaliknya jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas jasa Bank, nasabah akan merasa tidak puas.

Kepuasan nasabah merupakan kunci utama dalam keberhasilan suatu Bank, karena nasabah merupakan orang yang bersentuhan langsung terhadap Bank. Nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan nilai dari suatu

Bank, nilai ini bisa berasal dari pelayanan yang mereka dapatkan. Nasabah yang merasa puas akan menyampaikan rasa kepuasannya kepada orang lain, baik dalam cerita atau memberikan rekomendasi.

Apabila nasabah merasa tidak puas dengan apa yang diterimanya, mereka pun akan menggerutu dan akan menyampaikan keluhannya kepada orang lain. Dan akan menimbulkan efek berantai yang negatif dalam perkembangan suatu Bank bahkan Bank akan mengalami kerugian yang sangat besar terhadap pendapatan.

Pengembangan ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Disamping itu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah maka Bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

Kualitas pelayanan disini yang harus di berikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu Pelayanan Prima (*service Excellent*) bagi para pelanggannya. Pelayanan prima (*service Excellent*) adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan (Suwithi, 2008: 31).

PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis sebagai salah satu lembaga keuangan yang berbasis konvensional, dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah dengan menggunakan pelayanan prima (*service Excellent*) diantaranya dengan melayani masyarakat yang ingin

menggunakan produk pendanaan dan produk kredit di PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis, dalam memberikan pelayanan yang prima (*service Excellent*) kepada masyarakat baik yang menjadi nasabah atau yang menjadi calon nasabah sangat berpengaruh. Mulai dari cara bicara yang sopan dan santun, penyampaian tanggapan dengan bijaksana akan menentukan bagaimana nasabah tersebut nyaman dan merasa puas dengan pelayanan.

Maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai peranan (*service Excellent*) di PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis Penulis tertarik untuk meneliti dalam Tugas Akhir yang berjudul **"PERANAN SERVICE EXCELLENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK MANDIRI TASPEN KANTOR KAS CIAMIS"**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *Service Excellent* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis?
2. Apa saja hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan *service excellent* di PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis?
3. Bagaimanakah solusi untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan *service excellent* di PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada identifikasi masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui:

1. Pelaksanaan *Service Excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis.
2. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan *service excellent* di PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis.
3. Solusi dalam mengatasi hambatan pelaksanaan *service excellent* di PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian sebagai berikut :

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis kegunaan penelitian dalam tulisan ini menambah referensi dan menambah ilmu pengetahuan Penulis serta pembaca terhadap ilmu-ilmu Perbankan terutama tentang peranan *Service Excellent* untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **Bagi Penulis:**

1. Menambah pengetahuan tentang situasi dan kondisi di dunia kerja nyata.

2. Mengaplikasikan teori yang didapat selama perkuliahan ke dalam praktek dunia kerja.
3. Melatih dan mengembangkan potensi diri, kemandirian dan disiplin.
4. Meningkatkan kemampuan Penulis dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada dalam dunia kerja.

**Bagi Universitas:**

1. Dapat menjalin kerja sama dengan PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis.
2. Untuk memperkenalkan program studi Perbankan dan keuangan kepada khalayak lebih luas.
3. Mendapatkan umpan balik berupa masukan untuk menyempurnakan kurikulum Perguruan Tinggi yang sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan terampil.

**Bagi PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis:**

1. Memungkinkan terjalinnya hubungan yang teratur, sehat, dan dinamis antara instansi atau perusahaan dengan Perguruan Tinggi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis .

3. Sebagai bahan pemimpin untuk melakukan evaluasi kinerja pegawai.

### **Bagi Masyarakat:**

Penelitian ini dapat menggerakkan masyarakat untuk berani menyampaikan kritik atau saran demi memperbaiki kualitas pelayanan di Perbankan dan hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi untuk mengimplementasikan pelayanan prima, sebagai salah satu kunci keberhasilan usaha yang bergerak di bidang jasa pada suatu instansi.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penulis melaksanakan penelitian pada sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Berikut ini merupakan data informasi tempat magang dilakukan:

Nama Instansi : PT.Bank Mandiri Taspen Kantor kas Ciamis

Alamat : Jl.Jendral Soedirman No.102,Ciamis,Kecamatan  
Ciamis Kabupaten Ciamis,Provinsi Jawa Barat

Telepon : (0265)7576773

Website : [www.Bankmantap.co.id](http://www.Bankmantap.co.id)

### 1.5.2 Waktu Pelaksanaan Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian yaitu dimulai dari tanggal 01 februari 2021 - 17 Maret 2021, dari hari Senin – Jum'at pukul 07:30 – 16:30 WIB.

### 1.5.3 Jadwal Penelitian

Tabel 1.1

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
		1	Pelaksanaan kegiatan magang	■	■	■	■									
2	Penyusunan draft awal					■	■									
3	Sidang laporan hasil magang							■								
4	Penyusunan draft akhir								■							
5	Pengajuan SK bimbingan tugas akhir									■						
6	Penerimaan SK pembimbing Tugas akhir									■						
7	Pengajuan judul ke pembimbing 1									■						
8	ACC judul oleh pembimbing 1									■						
9	Pengajuan Judul ke pembimbing 2									■						
10	ACC judul oleh pembimbing 2									■						

No	Kegiatan															
		Februari				Maret				April				Mei		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
11	Penyusunan draft awal															
12	Proses bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir															
13	Seminar tugas akhir															
14	Revisi tugas akhir dan persetujuan revisi															

(Sumber:Olahan Hasil Penulis,2021)