

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Praktik Kerja**

Bank secara umum dapat diartikan sebagai Lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya kembali ke masyarakat yang membutuhkan serta memberikan jasa-jasanya. Sektor perbankan merupakan salah satu hal yang menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi khususnya di Indonesia. Berbicara tentang perbankan, bank terbagi kedalam dua bentuk yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah.

Sistem Bank Konvensional dan Bank Syariah memiliki perbedaan. Bank konvensional dalam operasionalnya sangat tergantung pada suku bunga yang berlaku, karena keuntungan utama bank konvensional berasal dari selisih antara bunga pinjam dan bunga simpan, sedangkan Bank syariah dalam operasionalnya berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist. Dengan kata lain Bank syariah adalah Lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dengan prinsip syariat islam.

Bank syariah di Indonesia sekarang ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Salah satu bank syariah yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan operasionalnya adalah Bank BRIsyariah yang fitur—fiturnya dibalut dengan teknologi informasi untuk melayani kebutuhan nasabahnya.

Perkembangan bank syariah ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas, hal tersebut dapat membuat perbankan syariah harus cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung

jawabnya dalam melayani masyarakat atau nasabahnya. Dalam hal ini pelayanan dan kepuasan nasabahnya adalah tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa nasabah perusahaan atau bank akan tidak ada, bank syariah juga merupakan satu Lembaga keuangan yang bergerak di bidang pelayanan jasa bank, maka dari itu bank syariah harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin kuat.

Dalam memberikan pelayanan, bank pasti mewajibkan seluruh karyawannya untuk memberikan pelayanan terbaik khususnya pelayanan *customer service* dikarenakan *customer service* adalah orang pertama yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan nasabahnya. Selain itu juga *customer service* yang lebih banyak berinteraksi dengan nasabah terutama mengenai produk perbankan.

Seorang *customer service* harus profesional dalam menjalankan tugasnya. Karena peran *customer service* itu sangat penting dalam meningkatkan pelayanan agar mendapatkan citra Bank BRIsyariah yang baik di mata masyarakat umum.

Pelayanan nasabah oleh *customer service* merupakan hal terpenting bagi nasabah dalam memilih sebuah bank sehingga *service excellent* merupakan hal yang sangat diperhatikan. *Service excellent* merupakan pendekatan sikap kepada pelanggan/nasabah dalam upaya memberikan pelayanan prima guna memuaskan kebutuhan nasabah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dalam memberikan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan nasabah, pihak perbankan dapat berpedoman pada konsep dasar pelayanan prima. Konsep dasar tersebut adalah kemampuan (*ability*), sikap

(*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*).

Berdasarkan latar belakang di atas penulis terdorong untuk menyusun tugas akhir dengan judul : “ **Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* pada PT Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *service excellent* yang dilakukan oleh *customer service* pada PT Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya
2. Bagaimana hambatan dalam pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya
3. Bagaimana solusi dari hambatan dalam pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya

## **1.3 Tujuan Praktik Kerja**

Untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan *service excellent* yang dilakukan oleh *customer service* pada PT Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya
2. Hambatan dalam pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya

3. Solusi dari hambatan dalam pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank BRIsyariah Kantor Cabang Tasikmalaya

#### **1.4 Kegunaan Praktik Kerja**

Hasil penelitian ini akan memberikan kegunaan untuk semua pihak yang berkepentingan terutama bagi:

1. Bagi penulis

Laporan penelitian ini berguna untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai *service excellent* (pelayanan prima) oleh *customer service* bank serta sebagai media pengembangan diri dan dapat menambah pengalaman baru yang sangat berharga.

2. Bagi PT Bank BRIsyariah Kantor Cabang Tasikmalaya

Laporan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak bank untuk mengembangkan pelayanan terbaik dimasa yang akan datang dan memberikan beberapa pertimbangan mengenai pelaksanaan *service excellent* (pelayanan prima) yang akan diterapkan oleh *customer service*.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian dapat dijadikan informasi terkait teori mengenai pelayanan prima yang diberikan oleh bank terhadap nasabah khususnya pelayanan terbaik yang di berikan *customer service* kepada nasabahnya serta dapat memberikan informasi yang lainnya menyangkut dunia perbankan.

## 1.5 Metode Praktik Kerja

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *In Depth Interview* dan *Participant Observation Studies*.

1. *In Depth Interview*, menurut (Sutopo, 2006:72). “*In Depth Interview* yakni proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang di wawancarai.” Dalam hal ini, penulis melakukan tanya jawab secara bertatap muka dengan pihak Bank BRIsyariah,
2. *Participant Observation Studies*, menurut (Sugiyono, 2013:145). “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses *biologis* dan *psikologis*. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses pengamat dan ingatan.” Dalam hal ini penulis ikut berpartisipasi secara langsung pada PT Bank BRIsyariah, dalam hal ini melakukan rutinitas pekerjaan sehari-hari untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penyusunan tugas akhir yang tengah dilakukan penulis.

Tahapan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2013:255) “ Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Jenis data ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan staf perusahaan yang berwenang terkait dengan judul Tugas Akhir.”

## 2. Data Sekunder

“ Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur, dan bacaan yang berkaitan dengan menunjang penelitian ini” (Sugiyono, 2017:137). Maksudnya data-data yang digunakan dalam bentuk yang telah jadi, berupa data mengenai pelayanan prima (*service excellent*), sejarah singkat perusahaan dan struktur organisasi perusahaan PT Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

### **1.6 Lokasi Dan Jadwal Praktik Kerja**

#### 1.6.1 Lokasi Praktik Kerja

Lokasi yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan yaitu PT Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 15-17 Tawang Sari, Kecamatan Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46112.

#### 1.6.2 Jadwal Praktik Kerja

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktek kerja atau magang 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.

Tabel 1.1  
Matriks Waktu Praktik Kerja Tahun 2020

Waktu Kegiatan	Februari				Maret				April			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Survei Awal	■											
Praktik Kerja		■	■	■	■	■	■	■				
Penyusunan TA			■	■	■	■	■	■				
Uraian Bab 1 - 3				■	■	■	■					
Uraian Bab 4 - 5						■	■	■				
Revisi Bab 1 - 5								■				
Sidang Tugas Akhir									■			