

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja

Saat ini persaingan lembaga keuangan tidak hanya bertumpu pada produknya saja, melainkan bertumpu pada pelayanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan dalam usaha lembaga keuangan konvensional maupun syariah berusaha mengemas sedemikian rupa dalam menjual produk maupun jasanya agar dapat menarik nasabah, maka dalam sebuah usaha lembaga keuangan pelayanan prima menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasionalnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Agar tercipta sebuah *service excellent* atau pelayanan prima terdapat dua tujuan yang sama, nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan PT Bank “X” selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas PT Bank “X” 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 ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan PT Bank “X” kepada nasabah. Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering

kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Bahkan ada juga nasabah yang tidak merasa puas namun tidak menyampaikan keluhan dan langsung beralih ke bank lain. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke PT Bank “X” lain karena mereka merasa PT Bank “X” lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka.

Seorang *customer service* bukan hanya biasa saja, namun juga harus profesional dalam menjalankan tugasnya. Karena peran *customer service* sangat penting dan vital dalam meningkatkan pelayanan serta mempromosikan citra PT Bank “X” yang baik di mata masyarakat umum. Oleh karena itu, *customer service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka dibutuhkan *service excellent* atau disebut dengan pelayanan prima.

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

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank “X”.
2. Apa hambatan pada pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank “X”.
3. Bagaimana solusi dari hambatan pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank “X”.

1.3 Tujuan Praktik Kerja

Tujuan dari praktik kerja ini untuk mengetahui:

1. Pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank “X”.
2. Hambatan pada pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank “X”.
3. Solusi dari hambatan pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank “X”.

1.4 Kegunaan Hasil Praktik Kerja

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

1. Penulis

Mengetahui pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT. Bank “X” (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. PT. Bank “X” (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

Memberikan masukan-masukan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan-kebijakan perbankan yang berkaitan dengan prosedur pembukaan dan penutupan tabungan.

3. Peneliti selanjutnya

Sebagai sumbangan pemikiran dalam meningkatkan pengetahuan dan peneliti lain dapat dijadikan bahan masukan untuk penelitian yang mengangkat tema sejenis.

1.5 Metode Praktik Kerja

Untuk mencapai sasaran Praktik kerja yang penulis harapkan, maka di perlukan suatu metode yang sesuai dengan kajian yang akan dibahas dalam tugas akhir ini. Dalam mencapai hasil kerja yang baik maka diperlukan adanya perencanaan yang baik, oleh karena itu penulis menggunakan metode *In Depth Interview*. *In Depth Interview* yakni proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006: 72).

Adapun teknik pengumpulan data yang di gunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

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 diwawancarai. Dalam hal ini, penulis melakukan tanya jawab secara bertatap muka dengan pihak Bank “X”
2. *Participant Observation Studies*, dalam hal ini penulis ikut berpartisipasi secara langsung pada PT. Bank “X”, dalam melakukan rutinitas pekerjaan sehari-hari untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penyusunan tugas akhir yang tengah dilakukan penulis.

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 “X” Kantor Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jl. H.Z. Mustofa No. 294 Kota Tasikmalaya, Jawa Barat Kode Pos 41625 Telp. (0265) 333328.

1.6.2 Jadwal Praktik Kerja

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktik kerja atau magang Tugas Akhir ini adalah selama 33 hari kerja terkecuali hari sabtu dan minggu yaitu dimulai dari tanggal 04 Februari 2019 sampai dengan tanggal 20 Maret 2019.

Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Tugas Akhir ini penulis sajikan Tabel Matrik sebagai berikut :

Tabel 1.1 Matriks Penyusunan Tugas Akhir

N O	URAIAN	Target Waktu Penyusunan Tugas Akhir															
		Maret				April				Mei				Juni			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pengajuan Judul																
2	Pengolahan Data																
3	Bimbingan BAB 1																
4	Bimbingan BAB 2																
5	Bimbingan BAB 3																
6	Bimbingan BAB 4																
7	Bimbingan BAB 5																
8	Sidang Tugas Akhir																