

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Seperti yang telah kita ketahui, di zaman sekarang perbankan memiliki peranan yang sangat penting untuk kemajuan perekonomian dan keuangan negara. Dalam kegiatannya, bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk pinjaman. Selain menghimpun dana dan menyalurkan dana, bank juga bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Pelayanan jasa sangat berperan aktif untuk mendorong industri perbankan dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam melayani kebutuhan masyarakat akan produk yang di tawarkan dan pelayanan yang diberikan sehingga mereka merasa aman dan nyaman.

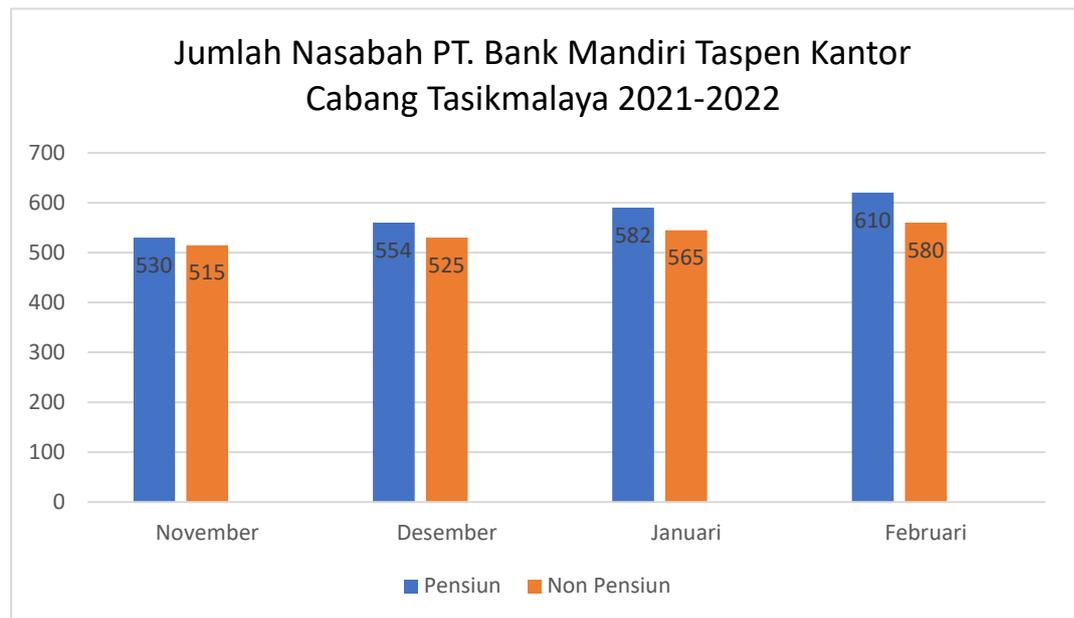
Maka dari itu, sebuah perbankan harus memberikan pelayanan prima (*service excellent*) untuk menunjang kegiatan operasionalnya agar nasabah merasa aman dan nyaman. Untuk merealisasikan pelayanan prima, bank membutuhkan garda terdepan atau yang biasa disebut *Front Liner*. Salah satu bagian dari *Front Liner* yaitu *Customer Service*. Pelayanan prima yang diberikan *Customer Service* tidak hanya berperilaku baik saja, akan tetapi dengan berpenampilan yang baik dan menarik sehingga dapat menarik minat nasabah.

Banyak cara yang dilakukan setiap bank untuk menarik nasabah baru menjadi nasabah tetap ataupun mempertahankan nasabah yang telah ada, hal tersebut menjadi tantangan khusus bagi setiap bank. Persaingan yang ketat *antar*

bank ini, karena setiap bank selalu meningkatkan dan menunjukkan kelebihan nya tidak hanya pada produk-produknya saja, akan tetapi bank juga memberikan pelayanan yang baik sehingga para nasabahnya tetap mempercayakan dana nya untuk disimpan di bank. Hal itu terkait bagaimana cara bank untuk mempertahankan nasabahnya agar tetap percaya, loyal dan merasa nyaman pada bank tersebut.

Dengan adanya *Service Excellent*, maka akan terjamin kemajuan dan kelancaran suatu bank. Suatu bank dikatakan baik, dilihat bagaimana pelayanan pada bank tersebut. Pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan hal kecil seperti tersenyum. Tersenyum dapat membuat suasana menjadi hangat, bersahabat dan terjalin keakraban. Sehingga dalam pelaksanaan tugasnya, seorang *Customer Service* dituntut untuk selalu tersenyum agar tidak merasakan kecanggungan dengan nasabah.

Bagi sebagian bank yang nasabahnya kebanyakan para pensiunan, *Customer Service* juga berperan untuk membantu nasabahnya melakukan Otentikasi atau pengabsenan nasabah dan hal-hal lainnya yang terkait dengan pensiunan dan kebutuhan pensiunan.



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Nasabah Pensiun dan Non Pensiun

Berdasarkan jumlah nasabah pada grafik di atas, *Service Excellent* sangat berperan penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Sehingga setiap bulannya jumlah nasabah akan terus bertambah karena nasabah merasa puas dan nyaman dengan pelayanannya.

Oleh karena itu, penting bagi *Customer Service* melakukan *Service Excellent* guna memberikan rasa nyaman kepada nasabah, membantu nasabah menyelesaikan masalahnya, memberikan informasi yang jelas, lengkap dan mudah dimengerti serta pelayanan yang baik dan tepat sesuai kebutuhan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk menelaah lebih jauh mengenai pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service*. Maka dari itu, penulis terdorong untuk menyusun tugas akhir dengan judul **“PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENT* DAN OTENTIKASI OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. BANK MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG TASIKMALAYA”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dapat diidentifikasi permasalahan tersebut, yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan *Service Excellent* yang dilakukan oleh *Customer Service* pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya?
2. Bagaimana SOP *Customer Service* pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya?
3. Bagaimana pelaksanaan Otentikasi yang dilakukan oleh *Customer Service* pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan *Service Excellent* yang dilakukan oleh *Customer Service* pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. SOP yang dilaksanakan oleh *Customer Service* pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Pelaksanaan Otentikasi yang dilakukan oleh *Customer Service* pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diperoleh antara lain adalah untuk :

1. Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam mendalami pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan perbaikan bagi perusahaan mengenai *Service Excellent* yang dilakukan oleh *Customer Service* pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

3. Pihak Lain

Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penyusunan tugas akhir selanjutnya.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Dalam rangka penulisan dan penyusunan laporan ini, penulis melakukan penelitian yang dilaksanakan pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya yang berlokasi di Ir. H. Juanda No.1 dan 2 Sukamulya Kec. Bungursari, Tasikmalaya.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan selama satu bulan. Dimulai pada tanggal 22 Desember 2021 – 2 Februari 2022.

