

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini perkembangan dunia perbankan sangatlah berkembang karena adanya kebutuhan masyarakat yang meningkat. Munculnya kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat mengharuskan bank memiliki pelayanan yang baik serta profesional. Dalam hal ini peran seorang *customer service* sangat diperlukan. *Customer service* dalam menjalankan tugasnya perlu memiliki kemampuan melayani nasabah secara baik, cepat, dan tepat. Atau dengan kata lain melakukan pelayanan prima. Seorang *customer service* juga perlu mengetahui dan memahami kebutuhan nasabah sehingga tahu apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat sesuai apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah.

Mengingat persaingan perbankan yang semakin tinggi, dengan menerapkan pelayanan prima akan menjadi nilai tambah bagi sebuah bank, sebab dengan melakukan pelayanan prima nasabah akan merasa sangat dihargai dan puas saat dilayani. Dengan menerapkan pelayanan prima seorang nasabah akan tetap bertahan menjadi nasabah pada bank tersebut. Jika sebuah bank tertinggal dan tidak melayani dengan cepat, tepat, dan baik maka nasabah akan merasa pelayanan kurang dan akhirnya menutup rekeningnya pada bank tersebut karena merasa bank tersebut tertinggal dan kurang dalam melakukan pelayanan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh *front office* salah satunya *customer*

service. Sehingga sangat penting menerapkan pelayanan prima oleh *customer service*.

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 75). Sedangkan pelayanan prima merupakan layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. Hal-hal yang perlu diterapkan dalam melakukan pelayanan prima menurut Ikatan Bankir Indonesia yaitu kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan. Dengan melakukan kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan dalam melayani nasabah seorang *customer service* bisa membantu pihak bank dalam peningkatan kualitas layanan pada bank tersebut.

PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Banjar, menyadari betul pentingnya memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Salah satu cara meningkatkan pelayanan harus mencerminkan pendekatan seutuhnya dari karyawan bank terutama petugas *customer service* kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap membantu, bersahabat dan bersikap profesional, dengan demikian dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga nasabah akan kembali untuk melakukan transaksi. Dengan itu PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Banjar sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* saat melayani nasabah.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai topik ini yang pernah diteliti diantaranya: Indana Zulfa (2017) Pelaksanaan Pelayanan Prima oleh *Customer Service* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya. Hasil

penelitian diketahui bahwa *customer service* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP dan terlaksana dengan baik. Adapun beberapa hambatan yang dihadapi antara lain sistem error dan nasabah yang ingin di dahulukan antriannya. Pemberian pelayanan prima pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya yang dilakukan oleh *customer service* nasabah sudah merasa puas.

Anggita Adelia (2019) Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Pelayanan Prima *Customer Service (CS)* pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo Cabang Leksono. Hasil penelitian menyatakan bahwa *customer service* melayani nasabah sesuai standar operasional prosedur (SOP) karena melayani dengan ramah, murah senyum, dan tak lupa mengucapkan salam. Kemudian standar waktu pelayanan, komunikasi, dan penampilan *customer service* telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) sehingga dapat dikatakan pelayan *customer service* tersebut prima.

Nabila Asshabira (2021) Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kantor Cabang Sumenep, hasil penelitian menyatakan bahwa upaya peningkatan pelayanan prima dilakukan dengan cara *coaching* dan *mentoring*, *briefing* pada pagi hari, penilaian serta *roleplay*, pengawasan rutin dan mewujudkan lingkungan kerja yang nyaman. Mengingat pentingnya sebuah pelayanan prima dalam pelayanan oleh *customer service* agar nasabah merasa puas saat mendapatkan pelayanan yang diberikan, maka dari itu penulis mengambil judul **“Penerapan Pelayanan Prima oleh *Customer Service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Banjar”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima oleh *customer service* di PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Banjar
2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelayanan prima oleh *customer service* di PT Bank Negara Indonesia(Persero) Tbk Kantor Cabang Banjar
3. Bagaimana upaya mengatasi hambatan dalam pelayanan prima oleh *customer service* di PT Bank Negara Indonesia(Persero) Tbk Kantor Cabang Banjar

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Penerapan pelayanan prima oleh *customer service* di PT Bank Negara Indonesia(Persero) Tbk Kantor Cabang Banjar
2. Hambatan yang dihadapi dalam pelayanan prima oleh *customer service* di PT Bank Negara Indonesia(Persero) Tbk Kantor Cabang Banjar
3. Upaya mengatasi hambatan dalam pelayanan prima oleh *customer service* PT Bank Negara Indonesia(Persero) Tbk Kantor Cabang Banjar.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat menjadi manfaat dan tambahan pengetahuan untuk ilmu yang berkaitan dengan pelayanan prima oleh *customer service* serta mengetahui penerapan di lapangan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi penulis

- 1) Sebagai wawasan serta pengetahuan mengenai penerapan pelayanan prima *customer service* di PT Bank Negara Indonesia(Persero) Tbk Kantor Cabang Banjar
- 2) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi diploma

b. Bagi pembaca

Sebagai bahan referensi, dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

c. Bagi perusahaan

Sebagai informasi dan masukan bagi perusahaan terkait pelayanan prima.

d. Bagi Universitas Siliwangi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan yang berkaitan dengan pelayanan prima.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang menunjang penelitian yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima oleh *Customer Service* di PT Bank Negara Indonesia

(Persero) Tbk Kantor Cabang Banjar”, maka penulis melakukan penelitian di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Banjar. Lokasi penelitian ini bertempat di Jalan Letjen Suwanto No 93 Hegarsari, Kecamatan Pataruman, Kota Banjar Jawa Barat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.1
Rencana *Rundown* Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan ke :															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan outline dan rekomedasi pembimbing			■													
2.	Konsultasi awal dan Menyusun rencana kegiatan				■												
3.	Proses bimbingan Tugas Akhir (Bab I-III)							■									
4.	Pengumpulan data penelitian : wawancara	■					■										
5.	Pengolahan data penelitian								■								
6.	Revisi tugas akhir (bab I-V)												■				
7.	Ujian Tugas Akhir															■	
8.	Revisi pasca ujian tugas akhir dan pengesahan revisi tugas akhir																■