

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam perkembangan tata kelola perbankan modern sekarang ini, setiap perusahaan dihadapkan dengan kebutuhan meningkatkan kemampuan menciptakan nilai (*value creation*) yang akan menjadi salah satu kekuatan daya saing ditengah arus global yang semakin pesat.

Sebuah perbankan yang baik adalah Bank yang tidak hanya dikelola dengan azas tata kelola perbankan yang baik (*good banking corporate governance*), namun juga harus memenuhi azas bersih (*clean*), efisien dan disiplin. Dalam konteks etika perbankan melekat didalamnya nilai - nilai etika bisnis yang standard dan menjadi ukuran umum.

Menurut Kasmir (2012:12), pengertian bank yaitu : “Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.”

Ditengah iklim persaingan yang semakin kompetitif ini, bank sebaiknya meningkatkan berbagai kemudahan dalam fasilitas yang diberikan, sehingga bank dapat berlomba – lomba memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kepuasan akan keinginan nasabah. Hal ini dapat bermanfaat dalam menciptakan loyalitas nasabah.

Konsep kualitas layanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit.

Karena apabila nasabah atau konsumen merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka nasabah pun juga akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi nasabah yang loyal. Nasabah yang puas, percaya dan berkomitmen terhadap barang/jasa maka akan dengan mudah membentuk niatnya dalam membeli ulang dan cenderung akan mempersering pembelian barang/jasa tersebut, serta semakin loyal terhadap barang/jasa tersebut. Pada akhirnya terbentuklah hubungan jangka panjang antara konsumen dengan produsen. Konsekuensi keterkaitan ini maka kedua belah pihak dituntut untuk konsisten terhadap keterhubungan tersebut yaitu konsumen harus membayar berbagai manfaat yang diberikan oleh produsen barang/jasa dan pemasar berupaya terus menerus untuk memberikan, menciptakan nilai manfaat yang lebih baik lagi dari pelayanan tersebut.

Bagi setiap Badan Usaha, layanan merupakan faktor penting dalam usaha untuk membentuk loyalitas kepada para pelanggannya. Bila pelanggan merasa tidak puas maka dapat menyebabkan pelanggan tersebut pindah ke Badan Usaha lainnya, sehingga akan merugikan Badan Usaha tersebut. Penelitian ini akan mengukur kuatnya pengaruh faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada industri perbankan, tepatnya di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, dalam rangka mewujudkan layanan unggul telah memiliki suatu pedoman standard layanan yang diterapkan kepada seluruh karyawannya. Terlebih lagi untuk petugas *customer service* yang merupakan salah

satu *front liner* dan ujung tombak suatu bank, telah memiliki suatu standard layanan yang harus diterapkan setiap kali berhadapan dengan nasabah.

Peneliti memilih bank sebagai obyek penelitian karena pada bidang jasa perbankan rentan terhadap keluhan atas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas mengenai hal tersebut ke dalam suatu bentuk Tugas Akhir dengan mengambil judul **“PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) CAPEM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA”**

## **1.2 Penjelasan Judul**

Guna mengetahui lebih jelas dari masing – masing kata judul tersebut dan untuk menghindari timbulnya kesalahan dari pengertian judul laporan Tugas Akhir diatas, maka penjelasan definisi masing – masing kata.

### **Penerapan :**

Proses, cara, perbuatan menerapkan; pemanfaatan; perihal mempraktikkan

### ***Service/layanan* :**

Perihal atau cara melayani

### ***Excellence/prima* :**

Sangat baik; utama

### **Oleh :**

kata penghubung untuk menandai pelaku (partikel)

***Customer/Pelanggan :***

orang yg membeli (menggunakan dsb) barang (surat kabar dsb) secara tetap (nomina)

***Service/Pelayanan :***

perihal atau cara melayani;

**PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya**

Bank yang terdapat di wilayah Surabaya Selatan tempat dilakukannya penelitian/pengamatan untuk penulisan Laporan Tugas Akhir agar dapat mengetahui secara rinci tentang penerapan *service excellence* bagi karyawan bank dalam meningkatkan loyalitas nasabahnya.

Jadi, yang dimaksud dengan judul Laporan Tugas Akhir “PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) CAPEM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA” secara keseluruhan adalah proses pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi tentang kelompok kerja pelayanan yang ditujukan untuk mempertinggi penilaian pihak yang menggunakan jasa Bank Tabungan Negara. Bank yang dipilih untuk tempat pelaksanaan penulisan Tugas Akhir ini.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana syarat menjadi *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero)?
2. Apa saja tugas dan wewenang *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya?
3. Bagaimana standard *service excellence* yang diterapkan *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya?
4. Apa saja yang menjadi hambatan *customer service* dalam memberikan *service excellence* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya?
5. Bagaimana pemecahan masalah yang dilakukan untuk memberikan *service excellence* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui syarat – syarat menjadi *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
2. Untuk mengetahui gambaran pelaksanaan *service excellence* serta tugas dan tanggung jawab *customer service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

3. Untuk mengetahui standard *service excellence* yang diterapkan *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
4. Untuk mengetahui hambatan – hambatan *customer service* dalam memberikan *service excellence* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
5. Untuk mengetahui pemecahan masalah yang dilakukan untuk memberikan *service excellence* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi STIE Perbanas Surabaya  
Dapat dijadikan sebagai media untuk melakukan proses penilaian terhadap kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan prosedur pengamatan sesuai dengan tahapan – tahapan dan metode penelitian dan sesuai dengan penulisan karya tulis yang baik.
2. Bagi Penulis  
Dapat menjadi bahan latihan dalam penulisan laporan yang bersifat ilmiah, menambah wawasan tentang dunia perbankan khususnya dalam hal pelayanan prima, dan juga dapat melihat secara langsung bagaimana penerapannya dalam dunia kerja terutama pada bagian *customer service*.
3. Bagi Pembaca  
Dapat digunakan sebagai bahan bacaan yang dapat memberikan informasi serta menambah pengetahuan tentang *service excellence*

4. Bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Dapat dimanfaatkan sebagai motivasi dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan yang baik di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

### **1.6 Metode Penelitian**

Dalam memperoleh data – data yang akan digunakan, penulis menggunakan pengumpulan data sebagai berikut :

1. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk mendapatkan informasi.

2. Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan melakukan pencatatan secara cermat terhadap informasi yang berhubungan dengan penerapan *service excellence* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya .

3. Metode Studi Pustaka

Metode ini dilakukan sebagai pendukung untuk mendapatkan berbagai macam informasi, penulis melakukan pendekatan dengan studi pustaka yaitu dengan mencari literatur atau buku – buku yang berisi teori – teori sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.