

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan adanya globalisasi serta berkembangnya perekonomian Indonesia saat ini. Dimana setiap orang yang mendirikan usaha tentu menginginkan usahanya dapat hidup terus-menerus tidak terkecuali dalam sektor perbankan. Agar perusahaan dapat terus beroperasi, maka perusahaan harus memiliki strategi dan keunggulan dalam bersaing. Persaingan antar perusahaan ini terjadi karena masyarakat semakin kritis dalam pemenuhan kebutuhannya. Hal ini dikarenakan masyarakat yang dihadapkan dengan banyaknya pilihan produk, sehingga membuat perusahaan semakin kompetitif dalam bersaing.

Dalam industri perbankan persaingan ini dapat memicu perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk, harga, dan layanan guna meningkatkan omzet penjualan mereka. Dalam upaya meningkatkan penjualan, maka terlebih dahulu harus membuat skala prioritas. Peningkatan penjualan atau meningkatkan jumlah pelanggan sangat dipengaruhi oleh pemberian pelayanan yang optimal karena hal tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Apabila pelanggan puas terhadap pelayanan dalam pemenuhan kebutuhannya, hal ini tentunya dapat menjadi promosi dari pelanggan ke masyarakat luas.

Kepuasan pelanggan dengan pelayanan prima tersebut mampu mempertahankan pelanggan untuk tetap menggunakan produk dalam perusahaan tersebut serta dapat menarik pelanggan baru. Dengan memberikan pelayanan prima, maka perusahaan akan memiliki citra yang baik di mata pelanggan dan masyarakat sehingga hal ini mampu meningkatkan omzet penjualan serta meningkatkan reputasi perusahaan sehingga perusahaan akan menjadi kompetitor yang kuat.

Perusahaan jasa atau perbankan tentunya sangat mengutamakan pelayanan prima kepada pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang prima tersebut tentunya tidaklah mudah, ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan baik faktor utama maupun faktor pendukung (Kasmir, 2011 : 3).

Faktor utama pelayanan prima adalah sumber daya manusia itu sendiri. Artinya, peranan manusia (karyawan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang. Demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibandingkan dengan produk pesaing.

Kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang optimal perlu dipersiapkan secara matang agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Oleh karena itu, secara khusus tenaga *customer service*, pramuniaga, satpam atau kasir harus direkrut dengan standar kualitas tertentu karena mereka inilah yang menjadi ujung tombak dalam

memberikan pelayanan nantinya. Mereka perlu diberi secara khusus materi-materi pelayanan kepada nasabah yang optimal. Materi pokok yang diperlukan adalah etika dalam melayani nasabah. Mereka perlu menguasai etika *customer service* sebelum terjun ke lapangan serta harus terus-menerus diasah kemampuannya (Kasmir, 2011 : 5).

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

Dalam memberikan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pihak perbankan dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima. Variabel pelayanan prima tersebut adalah kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accounttability*) (Makrufliis : 2015).

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa bank dalam menyediakan sistem layanan jasa sangat memperhatikan pelayanan prima (*service excellence*) guna memberikan kepuasan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhannya. Maka berdasarkan keadaan tersebut, penyusun tertarik untuk melakukan pengamatan tentang pelaksanaan *service excellence* dan disusun dalam Tugas Akhir yang berjudul

“PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* DI PT BANK YUDHA BHAKTI, TBK CABANG DARMO”.

1.2. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi salah pengertian dengan apa yang dimaksudkan oleh penulis sehingga pembaca dapat memahami dengan mudah, maka penulis akan menguraikan secara sederhana definisi judul tiap kata yang tertulis pada judul tersebut. Adapun penjelasan mengenai pelaksanaan *service excellence* di Bank Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo tersebut sebagai berikut:

Pelaksanaan menurut Westra adalah sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya. Adapun menurut Bintoro Tjokroadmudjoyo bahwa pelaksanaan adalah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan, maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek. Jadi, berdasarkan dua definisi di atas, maka pelaksanaan adalah usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijakan guna mencapai suatu tujuan.

Definisi pelayanan prima (*service excellence*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi

kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan (Adawiyah, 2015). Sedangkan menurut Kasmir (2011 : 31) pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Jadi, berdasarkan dua definisi di atas, maka *service excellence* adalah kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan kepuasan sesuai standar yang telah ditetapkan, agar mereka loyal kepada perusahaan.

Jadi judul yang dimaksud dalam TA di sini adalah usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijakan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo guna mencapai tujuan agar mereka loyal kepada perusahaan.

1.3. Rumusan Masalah

Adapun penyusunan rumusan masalah dalam proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Apa persyaratan untuk menjadi *customer service* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo?

2. Bagaimana tugas, fungsi dan peran *customer service* dalam meningkatkan *service excellence* terhadap nasabah di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo?
3. Bagaimana konsep *service excellence* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo?
4. Bagaimana pelaksanaan *service excellence* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo?
5. Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan *service excellence* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo?
6. Apa saja permasalahan yang dialami dalam memberikan *service excellence* serta bagaimana cara menghadapi permasalahan tersebut pada Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persyaratan menjadi *customer service* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.
2. Untuk mengetahui tugas, fungsi dan peran *customer service* dalam meningkatkan *service excellence* terhadap nasabah di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.

3. Untuk mengetahui konsep *service excellence* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.
4. Untuk mengetahui pelaksanaan *service excellence* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.
5. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Bank Yudha Bhakti untuk meningkatkan *service excellence*.
6. Untuk mengetahui permasalahan dalam memberikan *service excellence* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo serta cara menghadapinya.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penyusun
Menambah wawasan dan informasi mengenai pelaksanaan *service excellence* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.
2. Bagi Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo
Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bank dalam upaya meningkatkan *service excellence* guna memberikan kepuasan terhadap nasabah.
3. Bagi Pembaca
Sebagai bahan bacaan yang dapat memberikan informasi serta menambah pengetahuan tentang pelaksanaan *Service Excellence* yang ada pada Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya untuk penelitian lebih lanjut khususnya yang berhubungan dengan *Service Excellence* pada Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo. Sekaligus dapat menjadi contoh atau pertimbangan serta panduan bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

1.6. Metode Penelitian

Dalam memperoleh data-data yang akan digunakan penyusun melakukan pengumpulan data, sebagai berikut :

a. Metode Wawancara-Kualitatif

Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung kepada semua pihak yang terkait dengan obyek yang akan ditulis untuk mendapatkan semua informasi perusahaan.

b. Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo yang berhubungan dengan *Service Excellence*.