

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era yang semakin canggih dan serba modern saat ini, suatu perusahaan dalam pencapaian keunggulan dan keuntungan perusahaan secara menyeluruh tidak lepas dari penyediaan produk dan jasa yang berkualitas. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat pelayan yang diharapkan. Produk atau jasa yang disebut berkualitas apabila produk dan jasa tersebut memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen.

Saat ini kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan persaingan pada jasa perbankan semakin kompleks. 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. Febrianto, M. (2016).

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

*Service Excellence* tidak hanya dimiliki dalam dunia perbankan saja, melainkan semua organisasi baik swasta, pemerintah, bahkan perusahaan besar dan kecilpun juga wajib memiliki *Service Excellence*. Dengan menerapkan sistem pelaksanaan *Service Excellence* dapat membuat nasabah maupun konsumen akan lebih tertarik dan merasa nyaman sehingga mereka akan memilih untuk melakukan kerjasama dengan perusahaan tersebut.

Bank Mandiri adalah salah satu lembaga keuangan perbankan yang bertempat di wilayah Surabaya, Jawa Timur. Tentunya Bank Mandiri bukan satu-satunya lembaga keuangan yang berdiri di wilayah Surabaya, namun banyak bank yang juga berada di wilayah tersebut. Setiap lembaga keuangan khususnya bank tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, Bank Mandiri memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat.

Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan. Untuk mengantisipasinya Bank Mandiri dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya manusia yang dimiliki, mulai dari *cleaning service*, satpam sampai pimpinan cabang. Mereka semua harus terlibat dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu sehingga tidak hanya *front linner* saja yang dapat memberikan pelayanan namun masing-masing harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima atau yang diberikan oleh Bank Mandiri. *Service Excellence* merupakan pelayanan yang baik atau pelayanan prima yang dilakukan oleh seorang *Customer Service* dalam melayani nasabah atau pelanggan. Setiap bank pasti mempunyai ketentuan dalam pelayanan prima dari

masing – masing pegawainya. *Service Excellence* yang diimplementasikan oleh *Customer Service* sangat bermanfaat bagi kepentingan nasabah, karena mereka tidak hanya memberikan layanan yang ramah saja, melainkan juga memberikan kecepatan dalam melayani, menawarkan produk-produk bank seperti tabungan, giro, deposito, menawarkan adanya penggunaan *e-banking* kepada nasabah dan mencari pemecahan solusi yang baik dan tepat dari adanya komplain yang datang dari keluhan-keluhan nasabah. Sebagai *Customer Service* yang merupakan ujung tombak dari sebuah bank dituntut untuk memiliki penampilan yang menarik, baik dari sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab. Jika *Customer Service* tersebut baik dalam memberikan *Service Excellence*, maka nasabah secara tidak langsung akan merasa nyaman melakukan transaksi di bank tersebut. Febrianto, M. (2016).

Agar tercipta sebuah *Service Excellence* terdapat dua tujuan yang sama, nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan Bank Mandiri selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas Bank Mandiri adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standar *Service Excellence* dengan inovasi dan kreasi yang baik agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar *Service Excellence* 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 sebuah bank kepada nasabah, dan banyak tidaknya jumlah nasabah serta volume pembelian nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara kita dalam melayani nasabah tersebut, Philip Kotler (2003:464). Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya dikebanyakan bank yang ada. 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 bank lain karena mereka merasa bank lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka.

Dalam kegiatan operasionalnya, Bank Mandiri memiliki sumber daya manusia yang diharapkan mampu menjalankan fungsi sebagai *resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan comunication*. Kasmir (2004:203) Sumber daya manusia yang dimaksud adalah seorang *Customer Service*. Tak hanya dibutuhkan seorang *Customer Service*, namun juga seorang *Customer Service* yang profesional karena peran *Customer Service* sangat penting dan vital dalam meningkatkan pelayanan serta upaya mempromosikan citra baik PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya. Oleh karena itu, *Customer Service* diharuskan 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 karyawannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka dibutuhkan *Service Excellence* atau disebut dengan pelayanan prima.

Penulis memilih bank sebagai obyek penelitian karena pada bidang jasa perbankan rentan terhadap keluhan atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Maka dari itu mengingat pentingnya peran *Customer Service* bagi bank dalam usahanya memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, maka penulis memandang perlu mengadakan penelitian untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul **“IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU KUPANG JAYA SURABAYA”**

## 1.2 Rumusan masalah

Berikut ini ada beberapa rumusan masalah yang akan menjadi dasar dalam melakukan penelitian, diantaranya :

1. Apa saja tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat *Customer Service* PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya?
2. Bagaimana standard *Service Excellence* yang diterapkan *Customer Service* PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya ?
3. Bagaimana pengaruh *Service Excellence* terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya?

4. Apa saja Hambatan dan solusi yang terjadi dalam *Customer Service* ketika menjalankan *Service Excellence* pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan di PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya adalah :

1. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat *Customer Service* PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.
2. Untuk mengetahui standard *Service Excellence* yang diterapkan *Customer Service* PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Service Excellence* terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.
4. Untuk mengetahui hambatan dan solusi yang terjadi dalam *Customer Service* ketika menjalankan *Service Excellence* pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diperoleh dari diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* terhadap nasabah yang sesungguhnya pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.

2. Bagi Pembaca

Memberikan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.

3. Bagi Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya

Sebagai masukan atau pertimbangan dalam Implementasi *Service Excellence* yang dilakukan oleh *Customer Service* di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya dan menjadi ajang promosi agar banyak masyarakat yang dapat tertarik dan ingin mengetahui peran penting dan keunggulan *Customer Service* melalui *Service Excellence* di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Sebagai referensi dan sarana untuk menambah pengetahuan serta informasi tentang pelaksanaan *Service Excellence* dan memberikan informasi dan evaluasi kinerja karyawan dari hasil observasi mahasiswa.