

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dalam dunia perbankan sangatlah berkembang dengan pesat terkait dengan kebutuhan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat dan bervariasi. Dengan munculnya kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan bervariasi sehingga mengharuskan bank untuk mempunyai seorang *Customer Service* yang baik dan *professional* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah meliputi penampilan maupun berperilaku yang baik. Menurut Kasmir (2014: 249) *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. (Rusmawati, 2018)

Persaingan untuk mendapatkan nasabah atau *Customer* dalam dunia perbankan saat ini sangat ketat. Hal ini terjadi karena setiap bank berusaha mempertahankan kelebihan yang dimiliki oleh bank serta meningkatkannya. Persaingan saat ini tidak hanya dilihat dari produk dan jasa yang disediakan oleh bank namun juga dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah serta kemampuan dalam mengelola dana nasabah. Penerapan *Service Excellent* atau Pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service* sangatlah penting dan bermanfaat bagi kepentingan para nasabah atau *customer* hal ini bertujuan agar dapat merangkul nasabah sehingga nasabah percaya dengan bank. Pelayanan prima atau *Service Excellent* oleh *Customer Service* karena nasabah bukan hanya

ingin diberikan pelayanan yang ramah saja, tetapi mereka juga memberikan kecepatan dan ketepatan dalam melayani dengan menawarkan beberapa jasa dan produk bank seperti, *e-banking*, *mobile banking*, tabungan, deposito, giro dan lain lain.

Selain itu juga memecahkan masalah nasabah dengan mencari solusi yang tepat untuk nasabah. Maka dari itu seorang *Customer Service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah dengan cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Sebagai ujung tombak dari bank, petugas *frontliner Customer Service* harus memiliki keahlian dalam menyampaikan produk dan pelayanan yang berhubungan dengan penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, perilaku, kemampuan, lisan dalam berinteraksi dengan nasabah. *Customer Service* juga diwajibkan berpenampilan yang baik, dan menerapkan tanggung jawab serta etika yang baik. Menurut Munir (1991), pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok berdasarkan landasan faktor material melalui system, prosedur serta metode- metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Maka dari itu pelayanan merupakan suatu kegiatan berinteraksi secara langsung dengan seseorang atau mesin secara fisik yang bertujuan untuk kepuasan nasabah. (Mirawati, 2019)

Penerapan *Service Excellent* dapat membuat *customer* atau nasabah akan merasa puas, nyaman dan bahkan tertarik untuk meakukan kerjasama dengan bank tersebut. *Customer Service* yang berada di bank harus memberikan pelayanan yang sangat baik dan *professional* ditunjukkan untuk nasabah bank dengan memberikan pelayanan yang bermutu tinggi akan memberikan dampak atau

pengaruh yang baik yaitu membangun citra bank yang baik dimata masyarakat maupun nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis memilih judul Tugas Akhir yaitu “Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep” sebagai bahan penelitian Tugas Akhir. Sebelum memilih judul tersebut, penulis memiliki beberapa alasan yaitu saat ini dalam dunia perbankan bank akan sangat mengutamakan pelayanan prima yang diberikan kepada *customer* atau nasabah. Dengan diterapkannya *Service Excellent* ini nasabah akan merasa senang dan nyaman saat dilayani oleh *Customer Service* sehingga nasabah akan memberikan umpan balik dan kesan yang positif kepada bank dalam hal pelayanan. Jika menurut nasabah penilaian pelayanan bank baik maka artinya nasabah sangat nyaman dan mempercayai bank dalam mengelola dana masyarakat dengan *system* keuangan yang baik.

Penyusun tertarik untuk meneliti atau mengamati pelayanan prima atau *Service Excellent* yang diberikan oleh *Customer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep karena seorang *Customer Service* diwajibkan untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Pelayanan prima atau *Service Excellent* sangat dibutuhkan oleh seorang *Customer Service*, agar nasabah dapat tertarik dan minat pada kedatangan pertama dan agar dapat memberikan gambaran tentang bagaimana pelayanan yang baik untuk nasabah serta untuk menambah pemahaman kepada masyarakat tentang bagaimana sikap seorang *Customer Service* yang baik.

## 1.2 Perumusan Masalah

Agar dapat memahami maksud dari tugas akhir ini maka perlu dipahami beberapa rumusan- rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa saja persyaratan dan ketentuan untuk dapat menjadi seorang *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep?
2. Apa saja tanggung jawab, wewenang dan peran serta fungsi seorang *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep?
3. Bagaimana penilaian nasabah tentang pengaruh penerapan prinsip *Service Excellent* atau Pelayanan Prima oleh *Customer Service* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep terhadap kepuasan nasabah?
4. Bagaimana upaya dalam meningkatkan pelayanan prima pada seorang *Customer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep?
5. Bagaimanakah penilaian *Customer Service* tentang pengaruh pelayanan prima atau *Service Excellent* oleh seorang *Customer Service* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep?
6. Apa saja hambatan dan penyelesaian dalam penerapan pelayanan prima atau *Service Excellent* oleh seorang *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persyaratan dan ketentuan sebagai seorang *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep
2. Untuk mengetahui tanggung jawab, wewenang dan peran serta fungsi seorang *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep
3. Untuk mengetahui penilaian nasabah tentang pengaruh penerapan prinsip *Service Excellent* atau Pelayanan Prima oleh *Customer Service* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep terhadap kepuasan nasabah
4. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan pelayanan prima pada seorang *Customer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep
5. Untuk mengetahui penilaian *Customer Service* tentang pengaruh pelayanan prima atau *Service Excellent* oleh seorang *Customer Service* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep
6. Untuk mengetahui hambatan dan penyelesaian dalam penerapan pelayanan prima atau *Service Excellent* oleh seorang *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut adalah manfaat yang diperoleh dari penelitian Tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang penerapan prinsip *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep

2. Bagi Pembaca

Menambah informasi mengenai penerapan prinsip *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep dan dapat digunakan untuk referensi tambahan bacaan

3. Bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep

Untuk informasi tambahan serta motivasi bagi Bank dalam pengembangan dan peningkatan pelayanan nasabah oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep

4. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Untuk informasi tambahan dan sarana dalam menambah pengetahuan mengenai penerapan prinsip *Service Excellent* oleh *Customer Service* serta bahan tambahan bacaan pada perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dapat dijabarkan sebagai berikut :

## BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penelitian.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang teori- teori dan konsep- konsep *Customer Service* dan *Service Excellent* yang mendasari serta mendukung penelitian ini

## BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang desain penelitian, batasan penelitian, data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

## BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat tentang gambaran subjek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan. Pada sub bab gambaran subjek penelitian dijelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur oerorganisasi, *Jobdescription*, dan Profil Usaha.

## BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini diuraikan tentang simpulan, saran dan implikasi penelitian. Simpulan ini berisikan hal yang berdasarkan tujuan penelitian dan hasil penelitian. Saran dibuat untuk mengatasi kendala atau hambatan perusahaan dalam menerapkan *Service Excellent* dan implikasi penelitian ini berupa masukan yang dapat dilakukan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan membuat perubahan menjadi lebih baik.