

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era modern saat ini, persaingan lembaga perbankan dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya tidak lepas dari faktor kualitas pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkan. Bank yang merupakan badan usaha di bidang pelayanan jasa keuangan harus mampu bersaing dengan menunjukkan keunggulannya untuk meraih kepercayaan nasabah. Dengan terus berkembangnya bank-bank baru di Indonesia, masyarakat semakin selektif dalam memilih bank yang dapat dipercaya dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam meraih kepercayaan nasabah, bank tidak hanya fokus kepada pengembangan produknya saja, pelayanan bank merupakan hal yang tak kalah penting. Kasmir (2017:47) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan merupakan dua aspek yang saling terikat dan berpengaruh dalam menggambarkan citra bank di mata masyarakat. Nasabah dapat menilai kualitas pelayanan bank dari perlakuan pihak bank terhadapnya. Seringkali nasabah merasa kecewa terhadap bank karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Maka bank dituntut untuk memberikan pelayanan maksimal agar nasabah merasa dihargai dan nyaman. Ketika nasabah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasinya, ia akan merasa puas dan dapat menjadi nasabah loyal.

Maka pelayanan prima atau yang dikenal dengan istilah *service excellent* menjadi faktor penting bagi bank agar mampu bertahan dan memenangkan persaingan.

Penerapan prinsip *service excellent* dalam perbankan sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah itu sendiri. *Service excellent* dilakukan oleh bank agar

dapat mempertahankan nasabahnya dan juga dapat menjangkau nasabah baru. Alif Arfian Syah (2020:18) mendefinisikan layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Dalam meningkatkan dan mengembangkan service excellence suatu bank, bagian front liner memiliki peran yang cukup penting. Hal tersebut dikarenakan bagian front liner bertemu dan berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Salah satu anggota front liner yang sangat erat kaitannya dengan pelayanan adalah customer service.

Untuk menjadi nasabah bank, hal yang pertama kali dilakukan adalah membuka rekening yang dilayani oleh *customer service*. Maka, seorang customer service harus mampu memberi kesan pertama yang baik dengan melakukan pelayanan ramah, menyelesaikan keperluan nasabah dengan cepat, dan mampu memberi solusi solutif dari keluhan nasabah. Jika seorang customer service memberikan pelayanan baik, nasabah akan puas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk, nasabah akan kecewa.

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *customer service* memiliki standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh masing-masing bank. Ketetapan tersebut juga didukung dengan adanya budaya perusahaan. Budaya perusahaan merupakan norma yang menjadi acuan anggota perusahaan dalam bersikap, berperilaku, dan berpenampilan. Sehingga anggota perusahaan memiliki pedoman yang dijadikan dasar dalam melakukan suatu pekerjaan. Masing-masing perusahaan mempunyai budaya perusahaan yang berbeda dan hal tersebut dapat menjadi nilai pembeda antara satu dengan perusahaan lainnya. Maka pada suatu bank, seorang customer service perlu memahami dan menerapkan dengan baik budaya perusahaannya untuk menunjang pelayanan yang diberikan.

Pelayanan oleh *customer service* di Bank BCA didasari oleh beberapa budaya

dan nilai perusahaan. Nasabah merupakan hal yang menjadi fokus utama dalam melaksanakan nilai budaya *service excellent* di Bank BCA. Dalam melakukan penerapan *service excellence*, karyawan Bank BCA khususnya customer service tentu tidak sepenuhnya lepas dari hambatan. Terkadang permasalahan tidak hanya berasal dari nasabah, melainkan dapat berasal dari customer service atau bank itu sendiri. Jika pelayanan yang diberikan customer service terhambat, dapat dikatakan implementasi *service excellent* oleh customer service tidak maksimal. Hal ini dapat mengakibatkan tidaktercapainya kepuasan nasabah, di mana kepuasan nasabah merupakan fokus dalam penerapan *service excellent*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diidentifikasi masalah – masalah seperti adanya perlakuan yang kurang ramah kepada nasabah. Selain itu adanya nasabah yang datang dengan penuh emosi dikarenakan masalah yang terjadi dengan nasabah.

1.3 Rumusan Masalah

- 1.3.1 Bagaimana sikap customer service jika ada nasabah yang datang dengan penuh emosi?
- 1.3.2 Bagaimana sikap pelayanan customer service yang sesuai dengan standar pelayanan di bank?
- 1.3.3 Bagaimana cara customer service menjaga hubungan baik dengan nasabah?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud Penelitian

- Dapat mengetahui sikap pelayanan customer service yang sesuai dengan standar pelayanan bank.
- Dapat mengetahui bagaimana kondisi saat CS dan nasabah melakukan komunikasi

Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan customer service jika suatu saat nasabah memiliki permasalahan.
- Untuk mengetahui bagaimana cara customer service menjaga hubungan baik dengan nasabah.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan serta dapat memberikan referensi dan pengembangan bagi penelitian selanjutnya mengenai penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BCA Cabang Serang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada penulis maupun Lembaga Keuangan mengenai praktik perbankan khususnya pada penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BCA Cabang Serang.

1.6 Landasan Teori

Barata dalam Arista Atmadjati (2018:1) mendefinisikan *Service excellent* adalah suatu upaya dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, agar mampu menciptakan kepuasan yang optimal bagi pelanggan itu sendiri. Selain

itu, *service excellent* adalah sebuah pelayanan prima yang bisa diterapkan dalam semua jenis usaha, baik itu yang menjual produk maupun jasa, juga untuk diterapkan di lingkungan korporat.

Yolanda Darma Fernandel (2018:1) mendefinisikan *Customer service* adalah sebuah layanan yang ditawarkan dari perusahaan untuk para customer, baik sebelum atau sesudah membeli produk atau jasa. Tujuan CS adalah memberikan kenyamanan sehingga pengalaman mereka bertransaksi menjadi lebih baik dan berharap memenuhi ekspektasi mereka.

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian dan Metode Yang Digunakan

a. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini

Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Muhammad Aditya Priyanto (2021:16) mendefinisikan bahwa penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu obyek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Penelitian lapangan dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya. Penelitian ini pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara spesifik dan realis tentang apa yang sedang terjadi pada suatu saat ditengah-tengah kehidupan masyarakat. Pada prinsipnya penelitian lapangan bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di BCA Cabang Serang, Banten.

b. Penelitian ini bersifat Deskriptif-Kualitatif

Cut Medika Zellatiffany (2018:83) mendefinisikan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendetail atau mendalam. Dalam arti, penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran

penelitiannya. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Sedangkan Denzin dan Lincoln dalam Johan Setiawan (2018:7) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sifat penelitian ini digunakan untuk mengetahui penerapan service excellent oleh customer service pada BCA Cabang Serang.

1.7.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan oleh peneliti antara lain:

a. Sumber Data Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Maka sumber data primer adalah responden yang memberikan informasi terkait dengan objek penelitian secara langsung di lokasi penelitian. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah Customer Service (CS), serta nasabah BCA Cabang Serang.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber sekunder berupa dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, sms, dan lain-lain), foto-foto, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengandisertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dalam penelitian ini peneliti mengamati secara langsung kegiatan customer service dalam melayani nasabah di BCA Cabang Serang.

b. Wawancara

Sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara(interviewer) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (interviewer).

Wawancara terdiri dari tiga macam, antara lain:

1) Wawancara terstruktur

Dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Hasil wawancara selanjutnya dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian.

2) Wawancara semi terstruktur

Dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Ketika dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan informan.

3) Wawancara tidak terstruktur

Wawancara yang bebas yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpul data. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Pada wawancara ini, peneliti bebas memberikan pertanyaan kepada pihak yang diwawancarai.

c. Dokumentasi

Metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari sumber tertulis atau dokumen-dokumen, baik berupa buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Sumber informasi dokumenter pada dasarnya adalah segala macam bentuk sumber informasi yang berhubungan dengan dokumen, baik yang resmi maupun tidak resmi. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain. Berdasarkan penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi dari dokumen-dokumen di BCA Cabang Serang, buku-buku, internet, dan lain-lain yang berkaitan dengan penerapan service excellent oleh customer service pada BCA Cabang Serang.

1.7.4 Teknik Analisis Data

Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu analisis data kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Data kualitatif diungkapkan dalam bentuk kata serta uraian-uraian, bahkan dapat berupa cerita pendek. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Bersifat induktif adalah cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan.

Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dari BCA Cabang Serang akan diolah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada berbagai teori dengan pokok masalah. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian tentang Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BCA Cabang Serang. Hal ini dapat diketahui setelah peneliti mendapatkan informasi dan data yang diperlukan dari customer service. Kemudian peneliti mendapat kesimpulan mengenai penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BCA Cabang Serang.

1.8 Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat	Waktu
Bank BCA Cabang Serang Jl. Pangerang Diponegoro NO.14, Kotabaru, Kota serang	1 Bulan