

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank bukanlah hal yang asing bagi masyarakat di suatu negara, dikarenakan bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Bank juga merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran sangat penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara. Bank adalah badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Jika dipandang dari konteks hukum perbankan di Indonesia menganut dua sistem yaitu konvensional dan sistem syariah Bank konvensional harus mampu melakukan persaingan dengan lembaga keuangan yang berbasis syariah dengan tidak melupakan konsep konvensional melalui produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Tingkat persaingan bank konvensional tidak hanya sesama bank konvensional melainkan juga bank syariah . Oleh karena itu, salah satu perbandingan yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank konvensional adalah unggul dalam layanan. Salah satu strategi yang bisa digunakan untuk memenangkan persaingan dalam bisnis jasa yaitu dengan menerapkan pelayanan prima (*service excellent*) terhadap para nasabah maupun calon nasabah.

Pelayanan adalah setiap kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah adil cepat tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Bank konvensional harus menerapkan sistem pelayanan yang prima pada seluruh produk dan jasanya dengan tidak melupakan

konsep syariah melalui produk yang ditawarkannya. Hal ini juga yang selalu ditingkatkan pada Bank Mega Cabang Buah Batu Bandung.

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Seorang customer service memegang peranan yang sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat.

Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu tugas-tugas yang diemban oleh para customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Keberhasilan dari pemberian kualitas itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah semakin tinggi tingkat kepuasan itu berarti semakin baik pengelolaan yang diberikan oleh Bank Mega cabang buah batu.

Pada fungsi resepsionis ada seorang nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun nasabah tersebut tidak menyampaikan keluhannya kepada *customer service*. Keluhan nasabah tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif. Apabila hal tersebut dibiarkan terus menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah.

Pada fungsi *deskman*, *customer service* memberikan informasi mengenai berbagai macam aplikasi atau produk-produk yang dimiliki oleh bank. Pada fungsi salesman, customer service menjual produk perbankan, melakukan cross selling, serta berusaha mengatasi keluhan yang dihadapi nasabah. Pada fungsi customer relation officer, customer service berusaha membina hubungan baik dengan nasabah agar nasabah merasa senang dan puas. Pada fungsi komunikator *customer service* memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan nasabah.

Semua fungsi tersebut sudah dijalankan oleh *customer service* Bank Mega cabang buah batu. Akan tetapi pada fungsi resepsionis perlu ditingkatkan lagi pelayanannya agar tidak ada lagi nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu *customer service* diuntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan

didukung dengan tersedianya sarana prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis termotivasi untuk menyusun tugas akhir dengan judul “ Tinjauan *Service Excellent* Pada PT Bank Mega Cabang Buah Batu Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Bedasarkan uraian latar belakang diatas , penelitian mengidentifikasi sebagai berikut:

1. Nasabah tidak puas dengan dan *Service Excellent* yang diberikan Bank Mega cabang buah batu
2. Memberi layanan yang terlalu lama diberikan Bank Mega cabang buah batu

1.3 Maksud dan Tujuan Peninjauan

1.3.1 Maksud Peninjauan

Untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program Pendidikan Diploma III Program Studi Keuangan dan Perbankan

1.3.2 Tujuan Peninjauan

Bedasarkan uraian indenitifikasi masalah di atas maka tujuan peninjuan ini sebagai berikut :

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Service Excellent* dan *customer service* pada Bank Mega cabang buah batu bandung

1.4 Manfaat Peninjauan

Dari data informasi yang berhasil dikumpulkan dalam peninjauan ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada :

1. Bagi penulis sendiri untuk : Dapat menambah wawasan Dan pengetahuan dibidang *Service Excellent* Penerapan kualitas pelayanan.
2. Bagi Perusahaan bank Mega
Memberikan masukan / referensi khususnya yang berhubungan dengan service excellent dan loyalitas nasabah .

1.5 Metode peninjauan

1.5.1 Metode yang Digunakan

Metode Penelitian Yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu suatu penulisan Yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan tertentu pada suatu saat Akan dijadikan Bahan sebagai Dasar untuk menganalisa . data Yang dibutuhkan penulis dikumpulkan melalui Cara sebagai berikut

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Dengan membandingkan data Yang diperoleh Dari perusahaan dengan teori Yang digali Dari literatur Dan berbagi kumpulan bahan kuliah dengan permasalahan Yang sesuai Dan dapat penulis jadikan untuk pedoman Dalam penulisan Tugas akhir ini

2. Teknik Pengumpulan data dengan Observasi

Pengumpulan Data dengan mengadakan Penelitian langsung keperusahaan Yang menjadi objek Penelitian untuk penyusunan laporan ini . Dalam upaya memperoleh data primer , Teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya

- Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada pihak yang bersangkutan yaitu staff cabang Bank mega Buahbatu melalui wawancara dan Zoom Meeting sehingga memperoleh informasi dan data yang diperlukan.

1.6 Lokasi dan Waktu Peninjauan

1.6.1 Lokasi peninjauan : BANK Mega Cabang Buah batu

1.6.2 Waktu penijaun : 12. 30 Siang