

# **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 excellence* menjadi faktor penting bagi bank agar mampu bertahan dan memenangkan persaingan. Penerapan prinsip Pelayanan Prima dalam perbankan sangat berpengaruh

terhadap loyalitas nasabah itu sendiri. Pelayanan Prima dilakukan oleh bank agar dapat mempertahankan nasabahnya dan juga dapat menjangkau nasabah baru. Nina Rahmayanty (2010:18) 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 pelayanan suatu bank, bagian Kredit memiliki peran yang cukup penting. Hal tersebut dikarenakan bagian bertemu dan berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk, nasabah akan kecewa. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang Admin Kredit 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. Pelayanan oleh di Bank BJB didasari oleh 6 nilai budaya perusahaan dan 12 perilaku utama yang salah satu nilai budaya tersebut adalah Pelayanan Prima. Nasabah merupakan hal yang menjadi fokus utama dalam melaksanakan nilai budaya Pelayanan Prima di Bank BJB. Dalam melakukan penerapan Pelayanan Prima, karyawan Bank BJB khususnya Admin Kredit tentu tidak sepenuhnya lepas dari hambatan. Terkadang permasalahan tidak hanya berasal dari nasabah, melainkan dapat berasal dari Admin Kredit bank itu sendiri. Jika pelayanan yang diberikan bank terhambat, dapat dikatakan implementasi Pelayanan Prima oleh bank tidak maksimal. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat pentingnya penerapan Pelayanan Prima

oleh karyawan bank yang akan berpengaruh terhadap citra bank kedepannya. Maka penulis tertarik mengangkat topik tersebut dengan judul.

“TINJAUAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAAN NASABAH KREDIT KONSUMER PADA BANK BJB KCP KIARA CONDONG”

## **1.2 Rumus Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jelaskan, maka penyusunan perumusan masalah yang akan di uraikan sebagai bahan dasar kajian penelitian yang di lakukan yaitu “Bagaimana Pelaksana Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Konsumer Pada PT. Bank BJB Cabang KiaraCondong?

## **1.3 . Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Menjelaskan pelayanan Prima oleh Admin Kredit pada Bank BJB Cabang KiaraCondong.
2. Menjelaskan hambatan yang terjadi pada Pelayanan Prima oleh Admin Kredit pada Bank BJB Kantor Cabang KiaraCondong.
3. Menjelaskan penyelesaian dari hambatan yang terjadi pada Pelayanan Prima oleh Admin Kredit pada Bank BJB Kantor Cabang KiaraCondong.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

A. Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Praktisi

- a. Bagi Penulis Penulisan Tugas Akhir ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan penulis mengenai Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah oleh Admin Kredit.
- b. Bagi Bank BJB Kantor Cabang KiaraCondong Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi tambahan dalam penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Kantor Cabang KiaraCondong.

**1.5. Lokasi dan Waktu Pelaporan**

Penelitian ini dilakukan pada salah satu bank daerah, yaitu Bank Bjb Cabang KiaraCondong. Identitas Lembaga Penelitian Dilakukan Sebagai Berikut :

Nama : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk.

Alamat : Jl. Ibrahim Adjie No.344 B, Binong, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40275.

Website : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id)

Waktu penelitian dilakukan dari bulan Mei sampai bulan Agustus 2023

**Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Waktu Bulan ke:															
		Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan judul dan rekomendasi pembimbing	■	■														
2.	Bimbingan Tugas Akhir		■	■	■	■	■	■	■								
3.	Penyusunan Tugas Akhir					■	■	■	■	■	■	■	■				
4.	Sidang TA															■	

Sumber : data diolah, 2023

### 1.5.2. Jenis Dan Sumber Data Penelitian Yang Digunakan

Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama yaitu wawancara dengan pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk Kantor Cabang KiaraCondong.

2. Data Sekunder

Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literature, dokumen yang berkaitan dengan masalah yang dilaporkan.

### **1.5.3 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang diambil melalui:

1. Observasi (pengamatan) Observasi yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan terhadap objek pelaporan untuk mendapat gambaran secara langsung tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilaporkan.
2. Wawancara Wawancara yaitu dengan mengadakan wawancara dengan karyawan dan pihak manajemen PT. Bank BJB Cabang KiaraCondong yang diberikan langsung dengan penulis ini.
3. Studi Dokumen Studi dokumen yaitu pengumpulan data dari dokumen atau arsip yang ada pada objek pelaporan serta meliputi sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi, dan data lain yang disajikan perusahaan.

Dalam penerapannya, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu peneliti menganalisa tentang beberapa upaya pelayanan prima yang dilakukan bank guna meningkatkan mutu pelayanannya, serta mendeskripsikan hasil penilaian dari beberapa nasabah

untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah sebagai pengaruh dari pelayanan yang diberikan. Serta cara berfikir induktif, yaitu peneliti menemukan fakta-fakta khusus terkait salah satu alasan ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan bank, kemudian menganalisa pelayanan prima yang dilakukan bank untuk mengatasi ketidakpuasan nasabah.