

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dunia perbankan terdapat beberapa hal yang harus di perhatikan, salah satunya adalah pelayanan terhadap nasabah atau sering disebut dengan istilah *service excellence*, karena hal tersebut menjadi faktor utama kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah terhadap bank itu sendiri. Pelayanan atau *service excellence* dalam dunia perbankan memang bukan produk utama dalam sebuah perusahaan, tetapi menjadi salah satu penentu nasabah untuk melakukan segala jenis transaksi atas kinerja bank tersebut dan juga bentuk pelayanannya. Perbankan juga tidak terlepas dari persaingan antar bank yang sangat ketat, seperti halnya perusahaan lain, banyak dari bank-bank di Indonesia menonjolkan produk bank serta pelayanan mereka terhadap nasabahnya, sehingga nasabah akan memberikan kepercayaannya kepada satu bank yang memiliki pelayanan yang sangat prima.

Pelayanan Prima atau *service excellence* secara etimologi, diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani.

Menurut Fred Luthans (1995:46) seorang *management professor* lulusan universitas Nebraska – Lincoln mengatakan bahwa “*service excellence* adalah

sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah tersebut”.

Tingginya tingkat persaingan pada dunia perbankan, menjadikan pelayanan sebagai salah satu faktor yang diperhitungkan. Dengan adanya pelayanan prima pada sebuah bank, maka akan menjamin kemajuan dan kelancaran dari bank tersebut. Pelayanan prima atau *service excellence* pada bank sangat dibutuhkan. Karena terciptanya suatu bank yang baik dapat dilihat dari suatu pelayanan yang prima dan memuaskan. Berbicara tentang pelayanan tidak selalu berkaitan dengan tata bicara yang sopan dan juga sikap santun, tetapi juga menyangkut beberapa faktor yang mendorong dan mengevaluasi kualitas pelayanan suatu perusahaan meliputi : *Friendly* adalah sebuah bentuk sikap pelayanan yang ramah terhadap *customer* sehingga pelanggan yang datang tidak merasa senggaman saat bertemu dan melakukan transaksi. *Respectful* adalah sikap menghargai dan menghormati segala jenis kebutuhan pelanggan yang dibutuhkannya. *Knowledgeable* adalah kemampuan memahami sebuah produk yang ditawarkan untuk pelanggan dari perusahaan tersebut, keterampilan ini merupakan faktor kunci bagi pelanggan untuk memahami lebih apa yang dibutuhkannya. *Problem Solver* merupakan sebuah tindakan untuk membantu pelanggan dalam memecahkan masalah berupa solusi yang diberikan.

Bank tidak bisa menjalankan pelayanan begitu saja tanpa adanya petugas bank yang sudah diberikan tugasnya masing – masing seperti *Customer*

Service dan *Teller*. Sesuai dengan fungsinya, *customer service* diharapkan dapat memberi pelayanan yang baik, cepat dan akurat serta tidak meninggalkan sikap keramahan sebagai cerminan suatu bank. Begitupun dengan *teller*, yang berfungsi untuk mempermudah proses transaksi nasabah dalam hal pembayaran dengan cepat, akurat, dan teliti. Oleh karena itu, dengan adanya *customer service* dan *teller* ini nasabah tidak perlu bingung dengan masalah administrasi, pembayaran dan segala prosedur yang berhubungan dengan bank. Nasabah cukup bertemu dengan *customer service* dan *teller* menanyakan tentang informasi yang dibutuhkan, melakukan transaksi pembayaran atau penarikan uang dan akhirnya dapat meningkatkan jumlah nasabah dan juga mencapai tujuan bank untuk mendapatkan nasabah loyal dapat terwujud.

PT. Bank X (Persero) Tbk adalah salah satu bank pemerintah terbesar di Indonesia yang telah memiliki banyak cabang di beberapa daerah termasuk pencapaiannya melakukan konektivitas cabangnya sampai ke beberapa Negara. Bank Mandiri telah menunjukkan konsistensi dalam meningkatkan kualitas juga kenyamanan bagi nasabahnya, hal ini dibuktikan dengan pencapaiannya mendapatkan sebuah penghargaan dari tahun 2008-2018 sebagai *Banking Service Excellence (BSE)*. Atas keberhasilan inilah yang membuat nasabah bank Mandiri menjadi nyaman dan loyal untuk melakukan segala aktivitas transaksidan kebutuhan perbankan lainnya. Disisi lain pada tahun 2019 ini bank Mandiri berhasil mendapatkan *Satisfaction Loyalty Engagement (SLE) Award* dari hasil riset yang dilakukan oleh Biro Riset

Infobank bersama *Marketing Research Indonesia (MRI)* dalam acara “2nd Infobank SLE Award 2019”.

Dari uraian yang telah dikemukakan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul :

“PERAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK X (Persero) Tbk. KANTOR CABANG CIKINI JAKARTA PUSAT”.

1.2 Batas Permasalahan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini batas permasalahan penelitian hanya pada peran service excellence dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank X Kantor Cabang Cikini Jakarta Pusat pada periode 2016 – 2018.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis merumuskan masalah yang akan dibahas sesuai dengan judul tugas akhir yaitu “Sejauh mana Peran *Service Excellence* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank X Kantor Cabang Cikini Jakarta Pusat?”.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka yang menjadi alasan penulisan tugas akhir ini yaitu “untuk mengetahui sejauh mana Peran *Service Excellence* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank X Kantor Cabang Cikini Jakarta Pusat”.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis menerapkan teori tentang konsep *service excellence*.
- b. Bagi civitas akademika, dapat menambah informasi sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis
 - Penulis dapat mengetahui konsep *service excellence* pada PT. Bank Mandiri (persero), Tbk. Kantor Cabang Cikini Jakarta Pusat.
 - Memperluas cakrawala berpikir dalam bidang Perbankan, khususnya yang berkaitan dengan Peran *Service Excellence* Dalam Meningkatkan Loyalitas Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Cikini Jakarta Pusat.
 - Mengetahui relevansi antara teori yang dipelajari saat kuliah dengan praktek lapangan langsung dalam dunia kerja.
 - Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma-III (D-III) pada program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
- b. Bagi Instansi
 - Dapat memberikan informasi yang dapat digunakan oleh PT. Bank X (persero), Tbk. Kantor Cabang Cikini Jakarta Pusat.

- Sebagai bahan masukan dan pertimbangan khususnya mengenai prosedur *Service Excellence*.
- c. Bagi Universitas Kristen Indonesia
Memperkenalkan dan memberikan wawasan mengenai peran *service excellence* terutama pada Jurusan Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Riset Kepustakaan

Yaitu pengumpulan informasi yang bersifat teoritis, yang diperoleh dari buku-buku bacaan kuliah yang ada hubungannya dengan judul Tugas Akhir.

1.7.2 Riset Lapangan

Penulis mengadakan penelitian langsung ke PT. Bank X (Persero) Tbk Cabang Cikini Jakarta Pusat. dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan makalah dengan menempuh cara sebagai berikut :

a. Kuesioner

Penulis membuat daftar pertanyaan yang relevan dengan masalah yang akan dibahas.

b. Interview

Dengan menanyakan langsung beberapa hal tentang pokok pembahasan kepada pihak-pihak yang terkait sehingga dapat memperoleh hasil dan data informasi yang akan dipertanyakan dalam penelitian ini.

1.8 Sistematis Penulisan

Agar dalam penulisan ini tidak menyimpang dan arah pembahasan yang telah ditetapkan, maka diklasifikasikan secara sistematis pembahasan-pembahasan, yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang apa yang menjadi pokok permasalahan secara umum yang meliputi latar belakang masalah, pokok permasalahan, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai pengertian bank, jenis-jenis bank, pengertian *service excellence*, konsep *service excellence*, penerapan *service excellence* PT. Bank X (persero) Tbk. Kantor Cabang Cikini Jakarta Pusat.

BAB III : TINJAUAN UMUM

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang gambaran umum pada PT. Bank X (persero) Tbk. Kantor Cabang Cikini Jakarta Pusat antara lain, tentang sejarah singkat, struktur organisasi dan kegiatan usahanya.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai Peran *Service Excellence* Dalam Meningkatkan Loyalitas Terhadap Nasabah Pada PT. Bank X (Persero) Tbk Kantor Cabang Cikini Jakarta Pusat, serta permasalahan yang dihadapi dan pemecahan permasalahannya.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan menarik kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan dan mencoba memberikan saran-saran yang dapat bermanfaat dan sifatnya membangun.