

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. perbankan meliputi tiga kegiatan usaha yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Bank yang merupakan salah satu lembaga industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang baik untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Dalam menghadapi persaingan, setiap bank harus mempunyai layanan yang terbaik untuk nasabahnya. Ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah dan menambah jumlah calon nasabah.

Perkembangan di dunia perbankan saat sekarang ini sudah berkembang secara pesat, begitu juga dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan beragam. Masyarakat akan memilih perusahaan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan sesuai dengan harapannya. Jika pihak bank memberikan pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa puas dan juga bisa meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Begitu juga sebaliknya apabila pihak bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka akan menimbulkan rasa kecewa sehingga dapat memutuskan hubungan dengan bank karena merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan merupakan produk yang tidak memiliki wujud atau bentuk dan hanya berlangsung sesaat atau tidak bertahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Menurut Barata (2003) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan kepuasan nasabah. Pelayanan prima memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan karena dalam setiap perusahaan menerapkan standar atau prosedur pelayanan yang dapat dinilai dari hasil kinerja karyawan kepada setiap pelanggan sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar yang diterapkan. Keberhasilan pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Kepuasan nasabah tergantung dari pelayanan yang diperoleh. Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja suatu jasa dan harapannya. Nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, e-banking, pelayanan yang diberikan karyawan bank kepada nasabah berupa interaksi karyawan yang memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan merupakan hal penting yang data menunjang kepuasan nasabah.

Bank BNI merupakan salah satu bank BUMN yang terbesar di Indonesia. Bank BNI terus menawarkan berbagai pelayanan yang menarik dan inovatif yang

bertujuan untuk memuaskan dan membantu kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Kepuasan nasabah menjadi hal yang penting karena dengan kemudahan dalam mengakses layanan, penyelesaian masalah yang cepat dan tepat dan juga adanya fitur yang semakin memudahkan nasabah dalam menggunakan layanan yang menjadikan bank lebih unggul dan nasabah akan merasa puas.

Bank BNI memiliki budaya perusahaan yang disebut budaya kerja BNI “PRINSIP 46” yaitu empat budaya kerja yang terdiri dari profesionalisme, integritas, orientasi pelanggan, perbaikan tiada henti. Selanjutnya enam nilai perilaku antara lain meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik, jujur, tulus dan ikhlas, disiplin, konsisten, bertanggungjawab, memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis, senantiasa melakukan penyempurnaan, kreatif dan inovatif. Budaya kerja pada perusahaan dapat membuat karyawan melaksanakan pekerjaan dengan cara terbaik (BNI, 2022)

Bank BNI menyadari pentingnya memberikan pelayanan kepada nasabah. Bank dapat dinilai apabila karyawan mampu melayani nasabah dengan baik. Karyawan Bank BNI mencerminkannya dari pendekatan yang dilakukan kepada nasabah seperti sikap siap membantu, ramah, sopan, tersenyum, besikap professional, jujur, tulus, disiplin dan memberikan layanan yang terbaik. Hal ini dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga nasabah mau datang kembali untuk melakukan transaksi. Fasilitas ATM serta menyediakan layanan internet banking dengan adanya fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet 24 jam bagi nasabah bank diharapkan dapat memberikan kepuasan dalam bertransaksi.

Kualitas layanan menjadi faktor utama untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabah. keberhasilan dari kualitas pelayanan yang diberikan itu ditunjukkan dari kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah berarti pelayanan yang diberikan kepada nasabah juga semakin baik. Karyawan semua harus terlibat dalam memberikan pelayanan yang bermutu agar dapat terciptanya pelayanan prima pada bank BNI. Kualitas layanan dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*)

Berdasarkan penjelasan, peneliti melakukan survey awal dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari indikator mengenai pelayanan pada bank BNI Padang. Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan pelayanan prima pada bank BNI Padang Sangat Baik. Dapat dilihat dari karyawan Bank BNI Padang melayani nasabah dengan berpakaian rapi dan sopan, memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat dan jelas, karyawan memiliki pengetahuan yang terhadap produk perbankan, dan juga karyawan yang teliti dalam melayani nasabah sehingga dapat menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah terhadap bank.

Namun dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perbankan bagi para nasabah Bank BNI Padang tentu dihadapkan beberapa masalah yang menyangkut kegiatan pelayanan. Dari survey awal yang dilakukan diketahui bahwa masih adanya nasabah yang menyatakan tidak setuju pada beberapa pernyataan, terdapat tiga pernyataan yang memiliki jumlah tidak setuju yang lebih banyak diantara sepuluh pernyataan lainnya yang diberikan kepada nasabah. Pernyataan yang pertama adalah karyawan mampu memberikan pelayanan dengan sabar, pernyataan kedua nasabah menyatakan

karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan, dan yang ketiga pernyataan yang menyatakan karyawan tidak melakukan keasalahan dalam pelayanan. Masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan munculnya rasa ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga penerapan pelayanan prima dan kualitas layanan harus ditingkatkan agar nasabah tidak berpaling dari Bank BNI Padang ke bank yang lain yang memberikan pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan prima pada setiap karyawan kepada nasabah penting agar perusahaan terus dapat menciptakan loyalitas atau kesetiaan nasabah. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membuat judul Tugas Akhir dan untuk mengetahui lebih tentang “Penerapan Pelayanan Prima dan Kualitas Layanan Pada Bank BNI Kcp Unand Padang”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam melakukan penelitian, perlu dirumuskan masalah secara jelas agar mendapatkan hasil penelitian yang baik. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan masalah yang terkait dengan penerapan pelayanan prima dan kepuasan nasabah pada Bank BNI Kcp Unand Padang adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima pada Bank BNI Kcp Unand Padang?
2. Bagaimana kualitas layanan pada Bank BNI Kcp Unand Padang?
3. Apa saja hambatan yang sering terjadi dalam penerapan pelayanan prima dan kualitas layanan pada Bank BNI Kcp Unand Padang?
4. Apa solusi yang dilakukan Bank BNI Kcp Unand Padang dalam menyelesaikan hambatan pelayanan prima dan kualitas layanan?

### **1.3 Tujuan Kegiatan Magang**

Adapun tujuan dari kegiatan magang ini adalah

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima pada Bank BNI Kcp Unand Padang
2. Untuk mengetahui kualitas layanan pada Bank BNI Kcp Unand Padang
3. Untuk mengetahui apa saja masalah yang sering terjadi dalam penerapan pelayanan prima dan kualitas layanan pada Bank BNI Kcp Unand Padang
4. Untuk mengetahui solusi apa yang dilakukan Bank BNI Kcp Unand Padang dalam menyelesaikan masalah pada penerapan pelayanan prima dan kepuasan pada Bank BNI Kcp Unand Padang

### **1.4 Manfaat Kegiatan Magang**

Adapun manfaat magang yang diperoleh selama kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank BNI

Manfaat yang diperoleh bagi bank adalah diharapkan menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam penerapan pelayanan prima dan kepuasan nasabah pada Bank BNI Kcp Unand Padang. Hasil magang yang dilaksanakan oleh mahasiswa diharapkan dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. Bagi Penulis

Manfaat yang didapat bagi penulis adalah untuk memenuhi syarat Tugas Akhir. menambah pengetahuan dalam bidang yang diteliti, mendapatkan pengalaman

dalam bekerja di instansi, dan mengetahui penerapan pelayanan prima dan kepuasan nasabah pada Bank BNI Kcp Unand Padang.

### 3. Bagi Pembaca

Manfaat bagi pembaca adalah sebagai bahan referensi Tugas Akhir Mahasiswa lainnya dan sebagai sarana informasi bagi pembaca dalam mengetahui pelayanan Bank BNI.

## 1.5 Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif menurut Sugiyono (2015) menjelaskan kuantitatif adalah penelitian dengan data yang berbentuk angka yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan teknik statistik, metode yang digunakan adalah kuesioner data dapat berupa angka atau skor dan biasanya diperoleh dengan menggunakan alat pengumpul data berupa pernyataan yang diberi skor. Dalam penelitian secara menyeluruh dengan cara deskripsi berupa bentuk kata-kata serta bahasa pada konteks khusus yang dialami. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer menurut Sugiyono (2018) data primer merupakan data yang langsung diberikan data kepada pengumpul data. Data yang dikumpulkan sendiri menggunakan hasil observasi yang dilakukan pada bank BNI Kcp Unand dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat secara nyata objek penelitian.

## 1.6 Tempat dan Waktu Magang

Sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi DIII Universitas Andalas, pelaksanaan program magang selama 40 hari kerja. Tempat magang yang dipilih oleh penulis adalah Bank BNI Kcp Unand Padang.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang penerapan pelayanan prima pada Bank BNI, selain itu juga berisi permasalahan yang dibahas dalam penelitian, tujuan dan manfaat kegiatan magang, tempat dan waktu kegiatan dan sistematika penulisan laporan magang.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang penerapan pelayanan prima dan kepuasan nasabah

### **BAB III: GAMBARAN UMUM INSTANSI**

Bab ini membahas tentang gambaran umum Bank BNI yang meliputi profil perusahaan yang menjelaskan kegiatan utama instansi, visi misi instansi, sejarah singkat instansi dan uraian tugas dari masing-masing unit serta struktur organisasi yang ada pada Bank BNI Padang.

### **BAB IV: PEMBAHASAN**

Bab ini membahas dan menjelaskan tentang penerapan pelayanan prima dan kualitas layanan pada Bank BNI Padang.

### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil kegiatan magang mengenai penerapan pelayanan prima dan kualitas layanan pada Bank BNI Kcp Unand Padang.