

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada sekarang ini perkembangan perbankan yang bergerak sangat pesat, dengan adanya tantangan besar dan komplis di berbagai dunia, hal ini membuat perbankan harus cepat tanggap dalam melakukan dan menjalankan tanggung jawab dan juga fungsinya melayani masyarakat. Bank ialah asal mula perusahaan keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, salah satu bagian karyawan yang paling berpengaruh terhadap pelayanan kepada nasabah ialah *customer service*. Cs harus memberikan dan melakukan pelayanan yang baik kepada para nasabah, demi tercapainya kepuasan bagi nasabah tersebut. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah maka perbankan harus mampu memberikan pelayanan, dan perlu melindungi citra positif dimata masyarakat. Citra ini dibangun berdasarkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan, sehingga bank tersebut mendapatkan kepercayaan dan image yang baik dimata masyarakat (Kasmir,2014).

Menurut Kasmir (2014) dunia perbankan "*eksternal of competence*" yakni persaingan antar sesama kompetitor sangat kental, hal ini dikarenakan dimasa sekarang ini setiap orang semakin matang dan selektif dalam memilih lembaga keuangan, sebagai tempat yang mereka percayai untuk menipkan dan ketertarikan masyarakat untuk menjadikan nasabah sebuah bank, tidak terlepas dari cara kerja serta pelayanan bank terhadap para nasabahnya. Keberadaan nasabah sangat

dibutuhkan oleh lembaga perbankan ini, karena nasabah merupakan tamu penting yang berkunjung ke tempat mereka, yang menjadikan sasaran utama dari bisnis, mereka berkewajiban melayani nasabah terutuk hanya demi memenuhi kebutuhan akan jasa dan barang yang ditawarkan oleh bank.

Salah satu bank yang menerapkan *service excellence* yang ada di Sumatera Barat yaitu Bank Nagari (BPD). Bank Nagari (Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat/BPD Sumbar) pada hakikatnya adalah salah satu lembaga keuangan milik pemerintah daerah (Pemda) yang melakukan usaha jasa perbankan. Semula didirikan berdasarkan undang-undang No. 13 tahun 1962 yaitu ketentuan pokok-pokok pemerintah daerah. Bank nagari ialah satu-satunya bank daerah yang berguna untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Sumatera Barat.

Dalam perkembangan jasa dikenal dengan istilah *service excellence* (pelayanan prima). Menurut Kasmir (2014), arti dari *service excellence* (pelayanan prima) mengandung 3 hal pokok, yang pertama adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, yang kedua upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan yang ketiga ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. *Service excellence* atau pelayanan prima merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi para konsumen atau pelanggan.

Setiap bank memiliki tuntutan untuk membuat para nasabah merasa nyaman dan puas, dengan memberikan pelayanan yang baik dan ramah, menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin banyak ini, bank nagari telah

melakukan berbagai perkembangan konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial. Bank Nagari harus mempunyai nilai lebih dalam melayani nasabah terutama bagi karyawan *customer service*. Karena itu perusahaan harus lebih memiliki strategi pemasaran yang cocok untuk memenangkan persaingan, salah satu dari strategi pemasaran itu adalah pelayanan prima.

Bank bukan hanya sekedar memberikan pelayanan jasa keuangan saja, tanpa nasabah bank tidak akan bisa berkembang. Untuk mendapatkan banyak nasabah bank harus memberikan pelayanan terbaik, jika tidak mereka akan kalah dengan bank yang lain. Adapun cara membangun *service excellence* pada bagian *customer service* bank nagari sebagai berikut: yang pertama itu ialah penampilan, hal utama bagi karyawan bank adalah berpenampilan menarik dan sopan, karyawan bank harus bisa memakai seragam yang baik dan bagaimana memadukan makeup dengan seragam yang digunakan, yang kedua *customer service* harus mengucapkan salam dan selalu tersenyum kepada para nasabah, yang ketiga adalah karyawan harus bisa menguasai produk *knowledge*, setiap karyawan bisa mempelajarinya melalui SOP yang dibuat dalam perusahaan secara lengkap, yang ketiga adalah fasilitas bank untuk memberikan *service excellence* di bank, fasilitas juga sangat mendukung untuk mendapatkan banyak nasabah, semakin baik dan lengkap fasilitas yang disediakan bank maka semakin mudah bagi nasabah untuk bertransaksi.

Dengan adanya penerapan *service excellence* ini bank berharap nasabah bisa lebih loyal dan dapat menjalin hubungan baik dengan para nasabahnya, dengan harapan para nasabah akan tetap setia dan berharap jumlah nasabah semakin

bertambah. karena itu bank harus mempunyai strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan antar bank, salah satu strategi pemasaran itu adalah *service excellence*. Secara umum semua perusahaan bank mempunyai tujuan yang sama yaitu mempertahankan dan meningkatkan jumlah para nasabahnya mereka, dan menghasilkan profit yang tinggi untuk kelangsungan bank itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menetapkan judul penelitian “**Penerapan *Service Excellence* pada *Customer Service* PT Bank Pembangunan Daerah (Bank Nagari) Sumatera Barat Capem Niaga Padang**”

1.2. Rumusan Masalah

Ada pun masalah yang akan di bahas yaitu : Bagaimana penerapan *service excellence* yang dilakukan *customer service* yang ada pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Capem Niaga Padang?

1.3. Tujuan Magang

Agar mengetahui penerapan *service excellence* yang dilakukan *customer service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Nagari) Capem Niaga Padang

1.4. Manfaat Magang

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berharap dapat menjadi sumber informasi bagi pihak bank mengenai pentingnya mempertahankan penerapan *service excellence* kepada nasabah

agar PT Bank Pembangunan Daerah masih bertahan dimata nasabah, serta dapat meningkatkan dan mempertahankan nasabah yang loyal.

b. Bagi Pembaca

Bagi pembaca diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi kepada pembaca dalam menambah ilmu.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan adalah metode observasi yaitu metode pengumpulan data dengan mengamati secara langsung turun ke lapangan. Proses ini berlangsung dengan cara pengamatan secara langsung yang meliputi melihat, merekam, menghitung, mengukur, dan mencatat kejadian yang terjadi. Metode observasi bisa dikatakan merupakan kegiatan yang meliputi pencacatan secara sistematis kejadian-kejadian, prilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis. Pada tahap awal metode observasi dilakukan secara umum, penulis mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin. Tahap selanjutnya penulis harus melakukan observasi yang terfokus, yaitu mulai menyempitkan data atau informasi yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola prilaku hubungan yang terus menerus terjadi.

1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan ini penulis membatasi pembahasan yang berhubungan tentang penerapan *Service excellence* pada *customer service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BankNagari) kantor capemniaga Padang

1.7 Tempat dan Waktu Magang

Magang dilaksanakan pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BankNagari) Kantor CapemNiaga Padang. Pelaksanaan magang dilakukan dari tanggal 18 Desember 2017 s/d 15 Februari 2018 (40 hari kerja).

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, manfaat magang terdiri dari manfaat bagi perusahaan, metode penelitian, tempat dan waktu magang dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang pengertian bauran pemasaran, promosi, bauran promosi, pemasaran jasa, perbankan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menjelaskan tentang bagaimana gambaran umum perusahaan mulai dari sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, slogan, struktur perusahaan, budaya kerja, dan nilai perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan data dan pembahasan tentang penerapan *service excellence*

Pada bagian *customer service* PT Bank Pembangunan Daerah (Bank Nagari) Capem niaga Padang

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

