

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan salah satu perusahaan keuangan yang bergerak dibidang pelayanan jasa dan produk yang ditawarkan kepada nasabah. Bank harus memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Dalam era digitalisasi ini perekonomian semakin meningkat sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat pada perusahaan dibidang produk maupun jasa. Dalam menghadapi persaingan ini setiap bank harus mempunyai layanan yang terbaik untuk nasabahnya. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah dan meningkatkan jumlah calon nasabah. 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.

Pengertian Layanan Prima (Service Excellent) adalah suatu layanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Dengan kata lain, layanan prima merupakan suatu layanan yang memenuhi standar kualitas. Layanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu layanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan nasabah/masyarakat (Maddy, 2009; 8). Berbicara tentang pelayanan dalam bank, masih banyak bank yang belum memberikan pelayanan dengan baik bank yang

berada di perkotaan maupun pedesaan. Perkembangan yang semakin canggih dan maju. Dalam dunia perbankan pelayanan prima sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga nasabah merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana mestinya. Jika nasabah merasa puas maka mereka akan setia dan terus menggunakan produk dan jasa yang digunakan. Nasabah akan membicarakan hal baik tentang pelayanan bank yang diperolehnya tentang bank dan produknya kepada orang lain. 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 prima terhadap nasabah sangat penting karena merupakan strategi untuk memenangkan persaingan. adanya pelatihan untuk para karyawan bank sehingga akan menciptakan dedikasi pribadi yang tinggi dalam menarik perhatian nasabah dan bersikap ramah sehingga menimbulkan kesan positif dari nasabah. Pelayanan prima harus ditunjang oleh sumber daya manusia yang handal, mempunyai ciri khas yang berbeda, dan memiliki visi yang jauh kedepan. Pelayanan prima memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kualitas kinerja karyawan karena dalam setiap perusahaan yang 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 kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam

pelaksanaan pelayanannya. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para nasabah atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika nasabah sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan nasabah.

Konsep pelayanan prima ada 6 (enam) macam yaitu :

1. Konsep Sikap / *Attitude*

Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Dan yang harus diperhatikan juga karyawan harus berpenampilan menarik dan sopan sesuai peraturan perusahaan.

2. Konsep Perhatian / *Attention*

kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, seperti memberikan perhatian yang penuh kepada pelanggan, dan mendengarkan dan memahami kebutuhan para pelanggan.

3. Konsep tindakan / *Action*

Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan tindakan yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, dan hemat. yaitu meliputi mencatat kebutuhan para pelanggan,

menegaskan kembali kebutuhan pelanggan, dan mewujudkan kebutuhan pelanggan.

4. Konsep Kemampuan / *Ability*

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar perusahaan.

5. Konsep Penampilan / *Appearance*

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6. Konsep Tanggung Jawab / *Accountability*

Suatu sikap berperihakkan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Bank Nagari (merupakan sebutan untuk PT. Bank Nagari) adalah satu-satunya bank milik pemerintah daerah Sumatera Barat yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Sumatera Barat. Bank Nagari berpusat di kota Padang menyadari bahwa memberikan pelayanan yang terbaik dengan standar kualitas yang tinggi adalah suatu kewajiban dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. serta selalu mengikuti perkembangan kebutuhan nasabah untuk mencapai tujuan yang diharapkan yakni kualitas dalam pelayanan dan citra bank

yang baik selama ini. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Bank Nagari menjadikan kepuasan nasabah sebagai salah satu tujuan utama perusahaan. Melalui berbagai inisiatif dan inovasi, Bank Nagari terus berupaya memperbaiki dan mengembangkan layanan agar selalu sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Dengan komitmen yang kuat terhadap kualitas pelayanan, Bank Nagari berusaha untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah serta memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan yang terpercaya di Sumatera Barat.

Agar memiliki daya saing tersendiri Bank Nagari mengeluarkan 8 produk simpanan yaitu Tabungan Sikoci merupakan produk simpanan yang memberikan kemudahan menabung dengan berbagai fasilitas modern yang mana hanya bisa diakses di Bank Nagari saja, Tabungan Simpeda merupakan produk simpanan yang diterbitkan secara nasional oleh Bank Pembangunan Daerah (BPD) seluruh Indonesia dengan keuntungan undian berhadiah, Tabungan Sikoci Rencana merupakan produk simpanan yang membantu nasabah merencanakan dan mencapai tujuan keuangan jangka panjang, Tabungan Sikoci Pendidikan merupakan produk simpanan yang dirancang khusus untuk menyiapkan dana pendidikan anak, Giro merupakan produk simpanan yang memfasilitasi transaksi bisnis harian dengan fleksibilitas tinggi dapat menggunakan fasilitas cek dan bilyet giro, Deposito merupakan produk simpanan yang memberikan nasabah kemampuan untuk menempatkan dana dalam jangka waktu tertentu dan bunga tetap, serta Tabungan Haji merupakan produk simpanan untuk membantu nasabah menyiapkan dana untuk

ibadah haji yang memudahkan nasabah dalam merencanakan biaya perjalanan haji, Tabungan Sikoci Bisnis merupakan produk simpanan untuk membantu para pelaku bisnis maupau usaha kecil sampai menengah dalam mengelola keuangan bisnis mereka. Produk-produk ini dihadirkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan finansial nasabah dan mendukung perkembangan ekonomi daerah, sehingga Bank Nagari dapat terus menjadi mitra yang handal bagi masyarakat Sumatera Barat dalam mencapai kemakmuran dan pertumbuhan yang berkelanjutan.

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas judul lebih lanjut tentang **“Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Di Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing Padang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diambil adalah:

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima pada Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing Padang terhadap nasabah?
2. Apa saja hambatan dalam melakukan penerapan pelayanan prima pada Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing?
3. Apa solusi yang dilakukan Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing dalam menyelesaikan hambatan pelayanan prima?

### **1.3 Tujuan Magang**

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima pada Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing Padang terhadap nasabah.

### **1.4 Manfaat Magang**

Manfaat magang terdiri dari dua manfaat yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

#### **1. Manfaat teoritis:**

Secara teoritis, penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing Padang kepada nasabah.

#### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini berguna sebagai informasi kepada pembaca. Bagi Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing Padang dapat dijadikan bahan peningkatan kualitas dalam pelayanan.

### **1.5 Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Riset Pustaka**

Membaca dan memahami bahan yang berhubungan dengan pelayanan prima meliputi teks, buku, dan bahan kuliah, untuk memperoleh

wawasan yang menyeluruh tentang konsep, serta menemukan strategi yang optimal yang dapat diterapkan dalam berbagai konteks bisnis, guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas dalam jangka panjang.

## 2. Penelitian Lapangan

Dalam hal ini penulis akan melakukan penelitian secara langsung ke lapangan dalam bentuk praktek kerja lapangan, guna memperoleh data dari pihak-pihak terkait dengan kegiatan penerapan pelayanan prima pada Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing Padang terhadap nasabah.

### 1.6 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing yang beralamat Jl. Markisa Raya, Belimbing No 17, Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat. Pelaksanaan magang direncanakan berlangsung selama 5 hari dalam seminggu dari hari Senin hingga Jumat selama dua bulan atau 40 hari kerja.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Agar lebih terarahnya penulisan proposal magang ini, maka penulis membuat sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab yaitu:



## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode pengumpulan data, rencana kegiatan dan sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan teori-teori dan konsep yang menjadi dasar “Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Di Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing Padang.

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

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum Bank Nagari yang meliputi profil perusahaan instansi, visi misi instansi, sejarah singkat instansi, ruang lingkup instansi dan uraian tugas dari masing-masing unit serta struktur organisasi yang ada pada Bank Nagari Padang.

## **BAB IV : PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan Bab ini berisikan laporan magang yang telah dilakukan selama kegiatan magang berlangsung.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil kegiatan magang mengenai penerapan pelayanan prima pada Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing. kesimpulan dan saran ini sifatnya membangun, guna untuk perbaikan dan perubahan di masa yang akan datang.