

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan untuk masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam industri perbankan, dana pihak ketiga (simpanan) yaitu dana dari masyarakat yang dipercayakan kepada bank untuk menyimpan dana dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan lain-lain sesuai dengan kesepakatan dimana sumber dana tersebut merupakan sumber dana yang paling utama bagi kegiatan operasional bank, dan merupakan suatu standar untuk mengukur tingkat keberhasilan bank.

Jika suatu bank mampu menyediakan dana untuk operasionalnya dari sumber dana tersebut maka bank tersebut sudah dikatakan berhasil dalam mengelola sumber dana. Dan sumber dana yang dimaksud adalah tabungan, merupakan simpanan yang penarikannya hanya bisa dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, dan tidak dapat ditarik dengan cek, transfer atau alat lain yang dipersamakan dengan itu. Jika sumber dana tersebut mengalami peningkatan, itu karena jumlah calon nasabah pada suatu produk bank mengalami peningkatan dan juga karena adanya *service excellence* dalam implementasinya. *Service excellence* atau yang disebut pelayanan prima mempunyai pengaruh yang sangat penting dalam menentukan bagaimana kondisi bank. Dengan begitu, mengimplementasikan pelayanan prima dapat membantu suatu bank dalam mencapai suatu target yang ingin dicapainya. Salah satu target yang ingin dicapai oleh suatu bank, adalah meningkatnya jumlah nasabah yang loyal untuk produk bank tertentu contohnya seperti produk tabungan dimana nasabah bisa melakukan untuk menyimpan uang kapan saja, dan mendapatkan nasabah baru.juga dapat meningkatkan dana tabungan di bank tersebut.

Fenomena yang terjadi pada saat ini yaitu semakin banyaknya persaingan bank untuk berlomba-lomba menarik perhatian nasabah dengan berbagai macam cara yang bertujuan untuk meningkatkan dana suatu produk salah satunya adalah tabungan khususnya di PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat. Meningkatnya dana tabungan terjadi karena banyaknya jumlah calon nasabah yang menabung di PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat. Salah satu tujuan didirikannya PT Bank DKI ialah untuk membantu dan mendorong perekonomian di wilayah Jakarta. Kemudian, seperti halnya bank-bank yang lain, PT Bank DKI juga memiliki berbagai jenis tabungan untuk para nasabahnya, seperti Tabungan Simpeda, Monas dan TabunganKu dimana produk tabungan ini memiliki jenis yang berbeda-beda. Berikut merupakan tabel dana tabungan di tahun 2018 s/d 2020.

Tabel 1. Laporan Dana Tabungan Tahun 2018

LAPORAN DANA TABUNGAN			
PT BANK DKI KANTOR CABANG JAKARTA BARAT			
KETERANGAN	31 Desember 2018		
	Jumlah Nasabah	Nominal Saldo (Rp)	
TAB. SIMPEDA	763	Rp	36.559.859.308
TAB. MONAS	2138	Rp	75.179.802.314
TAB. MONAS PELAJAR PINTAR	8851	Rp	171.367.007.243
TAB. MONAS PELAJAR	250	Rp	2.017.457.033
TABUNGANKU	941	Rp	33.557.405.503
TAB. MONAS BISNIS GOLD	6	Rp	3.694.688.429
TAB. MONAS BISNIS PLATINUM	4	Rp	465.255.673
TAB. MONAS PELAJAR KOLEKTIF	1	Rp	4.152.257
TOTAL		Rp	322.845.627.760

Sumber : Data Diolah

Tabel 2. Laporan Dana Tabungan Tahun 2019

LAPORAN DANA TABUNGAN			
PT BANK DKI KANTOR CABANG JAKARTA BARAT			
31 DESEMBER 2019			
KETERANGAN	Jumlah		Nominal Saldo (Rp)
	Nasabah		
TAB. SIMPEDA BANK DKI	801	Rp	45.211.429.719
TAB. MONAS	3011	Rp	79.364.645.085
TAB. MONAS PELAJAR PINTAR	9235	Rp	157.074.211.725
TAB. MONAS PELAJAR	261	Rp	2.567.915.313
TAB. TABUNGANKU BANKDKI	915	Rp	34.668.511.967
TAB. MONAS BISNIS GOLD	9	Rp	10.592.915.347
TAB. MONAS BISNIS PLATINUM	3	Rp	13.580.343.468
TAB. MONAS PELAJAR KOLEKTIF	1	Rp	226.303.928
TAB. MONAS KJL	107	Rp	3.606.901.787
TAB. MONAS PEKERJA	61	Rp	61.987.164
TOTAL		Rp	346.955.165.503

Sumber : Data Diolah

Tabel 3. Laporan Dana Tabungan Tahun 2020

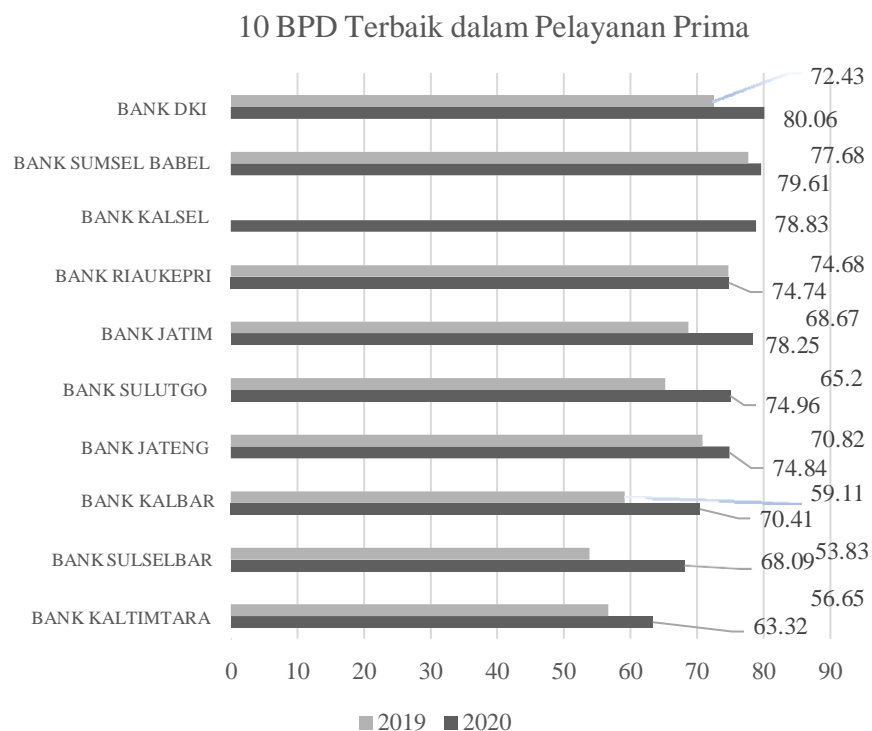
LAPORAN DANA TABUNGAN			
PT BANK DKI KANTOR CABANG JAKARTA BARAT			
31 Desember 2020			
KETERANGAN	Jumlah		Nominal Saldo (Rp)
	Nasabah		
TAB. SIMPEDA	696	Rp	34.343.368.938
TAB. MONAS	3022	Rp	119.871.579.222
TAB. MONAS PELAJAR PINTAR	9813	Rp	169.456.437.924
TAB. MONAS PELAJAR	211	Rp	2.927.027.166
TABUNGANKU	700	Rp	35.067.402.602
TAB. MONAS BISNIS GOLD	10	Rp	707.955.259
TAB. MONAS BISNIS PLATINUM	2	Rp	587.407.559
TAB. MONAS PELAJAR KOLEKTIF	1	Rp	429.189
TAB. MONAS KJL	1138	Rp	12.308.889.958
TAB. MONAS PEKERJA	61	Rp	143.942.276
TOTAL		Rp	375.414.440.093

Sumber : Data Diolah

Dilihat dari tabel diatas yaitu Laporan Dana Tabungan Periode 2018 s/d2020 PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat, pada tahun 2018 ke 2019 mengalami peningkatan jumlah nasabah tabungan sebesar 1.450 nasabah, dan kemudian dari tahun 2019 ke 2020 juga mengalami peningkatan jumlah nasabah tabungan sebesar 1.250 nasabah. Hal ini membuktikan bahwa jumlah nasabah tabungan terus mengalami peningkatan dari tahun 2018 s/d 2020 yang membuat dana tabungan ikut meningkat karena adanya jumlah nasabah yang meningkat. Dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan, PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat mempunyai *service excellence* yang membantu di setiap pelayanannya. Serta dalam peningkatan jumlah nasabah tabungan, *service excellence* memiliki standar pelayanan baik dari segi teknologi maupun dari segi *customer service*.

Maka dari itu, penulis akan menunjukkan prestasi *service excellence* yang dimiliki oleh PT Bank DKI pada tahun 2019 s/d 2020 (dalam bentuk persentase) sebagai bukti bahwa pada *service excellence* PT Bank DKI sudah berjalan dengan baik, yakni sebagai berikut :

Gambar 1. Pelayanan Prima Terbaik tahun 2019 s/d 2020



Sumber : Data Diolah

Survei yang telah dijalankan pada tahun 2020 ini diukur dengan menggunakan metode random bertahap yang meliputi tingkat kepuasan, loyalitas nasabah, *customer engagement*, dan *customer marketing engagement*. Survei ini dilakukan Biro Riset *infobank* (BiRI) yang bekerjasama dengan *Marketing Research Indonesia* (MRI). Dari gambar diatas, PT Bank DKI menempati posisi ketiga pada BPD Terbaik dalam Pelayanan Prima pada tahun 2019, dan menempati posisi pertama pada tahun 2020. Ini membuktikan bahwa pelayanan prima PT Bank DKI sudah dilakukan dengan maksimal.

Dengan adanya implementasi *service excellence* yang sudah cukup baik di PT Bank DKI, penulis merasa tertarik dan ingin mengetahui lebih dalam terkait dengan implementasi *service excellence* yang dilakukan oleh *customer service* terhadap peningkatan dana tabungan. Sesuai dengan judul Laporan Tugas Akhir penulis, implementasi ini berkaitan dengan produk produk tabungan yang dimiliki PT Bank DKI, peningkatan dana tabungan pertahun di PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat, serta implementasi *service excellence* dalam meningkatkan dana tabungan.

I.2 Tujuan

Adapun tujuan dari Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan kelulusan bagi mahasiswa Perbankan dan Keuangan Program Diploma Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan tujuan lainnya adalah :

1. Untuk mengetahui profil singkat PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat
2. Untuk mengetahui jenis-jenis produk tabungan pada PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat
3. Untuk mengetahui peningkatan dana tabungan pertahun PT Bank DKIKantor Cabang Jakarta Barat
4. Untuk mengetahui bagaimana implementasi *service excellence* oleh *customer service* terhadap peningkatan dana tabungan PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat.

I.3 Manfaat

Berikut manfaat dari Laporan Tugas Akhir ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Diharapkan hasil dari Laporan Tugas Akhir ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan baru secara teoritis maupun praktis mengenai implementasi *service excellence* oleh *customer service* terhadap peningkatan dana tabungan serta diharapkan mampu memperluas pengalaman terkait membandingkan hal yang didapatkan pada perkuliahan dengan praktek langsung di lapangan.

b. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil dari Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi apabila dibutuhkan dan juga diharapkan dapat mampu meningkatkan semangat untuk memperluas pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

Bagi Perbankan diharapkan hasil dari Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan suatu saran atau masukan guna mengevaluasi *service excellence* terhadap peningkatan dana tabungan dan dapat menjadi bahan referensi bagi Bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun sumber daya manusia yang ada.