

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dunia saat ini, peran bank sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara. Sebagai perusahaan menengah, bank membutuhkan kepercayaan dari masyarakat, khususnya nasabahnya, untuk melanjutkan usaha bisnis di perusahaan sebagai urat nadi perekonomian agar bisnis dapat berjalan dengan baik.

Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, Yang dimaksud Bank adalah entitas ekonomi yang mengumpulkan uang dari masyarakat, menyimpan dan mendistribusikan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau informasi lainnya. Untuk meningkatkan kualitas hidup orang dewasa (Kasmir, 2013:24). Kegiatan operasional bank sehari-hari tidak dapat dipisahkan dari bisnis keuangan.

Bank memainkan peran penting dalam pertumbuhan perusahaan dalam mengumpulkan uang dari pihak ketiga atau masyarakat pada rekening bank, karena uang tersebut diamankan atau disimpan dengan baik, akan menentukan jumlah uang yang dapat dihasilkan dari bank dalam bentuk modal yang dapat dihasilkan, misalnya dalam pemberian kredit. (Hermansyah, 2005: 43).

Bank adalah sekolah yang tumbuh subur atas kepercayaan publik. Oleh karena itu, tanpa kepercayaan dari masyarakat, tentunya bank tidak akan dapat menjalankan usahanya dengan baik. Jadi bank merupakan suatu organisasi yang dapat dipercaya oleh berbagai kalangan masyarakat dalam menyimpan uangnya dengan aman dan terpercaya. Orang percaya bahwa uang yang disimpan di bank lebih aman daripada di tempat lain (Ismail, 2013: 1).

Transaksi bank berupa simpanan dan pinjaman. Deposito dibagi menjadi tiga jenis, yaitu tabungan, giro, dan deposito berjangka. Tabungan adalah simpanan yang dapat ditarik sewaktu-waktu dan suka disederhanakan dan ditukarkan. Dana lancar merupakan simpanan perorangan atau badan usaha, Penarikan dana dilakukan hanya dengan cara cek atau giro, perintah pembayaran lainnya atau dengan cara

transfer. Setoran berkala - hanya jenis deposit ditempatkan di muka atau selama jangka waktu tertentu. (<https://money.kompas.com>).

Persaingan yang semakin ketat dari perbankan dalam menghimpun dana masyarakat dan mendistribusikan kembali uang tersebut melalui penyaluran kredit menjadi perhatian khusus Bank Lampung dalam menentukan strategi untuk menghadapi persaingan tersebut. Dalam rangka pengaturan bisnis, Bank Lampung harus terus berbenah diri dengan melakukan berbagai inovasi term ketiga dalam laporan bank. Dana ketiga yang dihimpun Bank Lampung berasal dari tabungan, giro, dan deposito berjangka. Ada beberapa item penggalangan dana berupa tabungan dari Bank Lampung, antara lain tabungan simpeda, tabungan tambang, dan tabungan Lsave.

Pelayanan nasabah merupakan hal penting yang tidak boleh diabaikan oleh pihak bank. Pelayanan adalah tindakan atau fungsi individu atau perusahaan untuk memberikan nilai kepada masyarakat, karyawan dan pemimpin. Pelayanan yang diberikan bank kepada masyarakat diperlukan untuk meningkatkan pendapatan bank. Munculnya community banking baru pada periode ini mengharuskan seluruh pegawai bank untuk memberikan pelayanan yang melebihi harapan nasabahnya bank. Uang ini dapat ditarik oleh nasabah dan pada akhirnya dapat menurunkan kualitas bank.

Setiap bank memiliki produk dan jasa yang kurang lebih sama, sehingga perbedaan pelayanan yang diterima oleh masyarakat, baik atau buruk. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bertindak dengan ramah, jujur, cepat, jelas, santun, dan jujur sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka. Jika bank tidak menjunjung tinggi pelayanan dan etika yang baik, maka akan berakibat pada kurangnya pelayanan yang baik di masyarakat. Sangat penting bagi bank untuk dapat memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pelanggan yang mencakup peralatan fisik, persediaan, staf, dan fasilitas komunikasi yang tersedia, tergantung pada bank. Karena itu,

Untuk menjadi penyedia layanan yang baik, setiap bank harus memiliki seperangkat pedoman / instruksi yang digunakan untuk mendukung atau memotivasi tim untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu Bank Lampung membutuhkan SOP karena SOP

merupakan proses atau prosedur yang perlu dilakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan proses kerja dan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan karena pada saat tenaga pendukung seperti customer service, ketika bekerja untuk nasabah harus mengikuti keputusan terlebih dahulu. SOP, misalnya senyum. dan sebagai teman customer service yang datang ke Kantor Cabang Pembantu PT Bank Lampung Pulung Kencana. (<https://koinworks.com>).

Dalam penelitian ini, para ilmuwan memilih PT. Bank KCP Pulung Kencana Lampung merupakan produk penelitian. Alasan mengapa para ilmuwan memilih perusahaan sebagai produk penelitian adalah karena mereka ingin tahu bagaimana menggunakan sumber daya terbaik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan keuangan kami di PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana. Dalam hal ini juga dapat digunakan sebagai alat ukur PT. KCP Lampung Pulung Kencana untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang berkualitas, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanannya. Jika pelanggan puas dengan pelayanan yang baik,

Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana menggunakan layanan terbaik untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi layanan pihak ketiga PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana secara khusus fokus pada efisiensi dan kualitas layanan melalui penelitian **“Penerapan *Service Excellence* Guna Meningkatkan Kinerja dan Mutu Pelayanan Penghimpunan Dana Pihak ketiga pada PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana”**

B. Rumusan Masalah

1. Lampung KCP Pulung Kencana?
2. Menjadi aplikasi pelayanan yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana?
3. Apakah peran pelayanan terbaik terkait dengan penghimpunan dana ketiga PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan sumber daya pada PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana.

2. Untuk mengetahui apakah kinerja terbaik dapat meningkatkan kinerja dan kualitas PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana.
3. Untuk mengetahui apakah kinerja terbaik terkait dengan koleksi ketiga PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana.

D. Manfaat Penelitian

1. Sebagai aturan, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pembaca, terutama dalam hal penggunaan sumber daya terbaik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja layanan pihak ketiga yang baik.
2. Bahkan, penelitian ini dianggap sebagai penelitian lebih lanjut dari PT. Bank KCP Pulung Kencana Lampung menjadi lembaga keuangan yang senantiasa berbenah dalam operasionalnya di bank.

E. Sistematika Penulisan

Bab I PENDAHULUAN. Bab ini meliputi dasar-dasar, latar belakang, pengembangan masalah, tujuan penelitian, hasil penelitian, dan penulisan.

Bagian II Kajian Teori. Bab ini berisi ringkasan Bank Lampung, praktik terbaik, dan penggalangan dana.

Bagian III Penelitian. Bab ini memberikan gambaran tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber dan jenis data, proses pengumpulan data, dan proses analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang hasil penelitian yang dilakukan oleh para ilmuwan di bidang penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah profil perusahaan tentang PT. Lampung KCP Pulung Kencana meliputi sejarah dan perkembangan singkat, motto, visi dan peran, desain, deskripsi pekerjaan dan deskripsi pekerjaan, dan produk yang tersedia menjadi. Selain profil perusahaan, artikel ini juga membahas kelebihan PT. Bank KCP Pulung Kencana Lampung, review aplikasi layanan terbaik untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, serta evaluasi layanan pihak ketiga PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana.

BAB V Penutup. Bagian ini berisi ringkasan dan petunjuk mengenai penggunaan praktik terbaik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan keuangan pihak ketiga di PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana.