

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan menjadi salah satu bisnis jasa dimenangkan Indonesia bisa dilihat dari banyaknya bank yang dapat menyebabkan persaingan bisnis perbankan juga menjadi semakin ketat, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Pelayanan sangat berperan penting dari setiap kegiatan bank, karena bank menjalankan bisnis dalam hal memberikan jasa untuk melayani transaksi keuangan masyarakat atau keuangan nasabah dari bank tersebut. Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan para nasabahnya, dapat memberikan informasi yang cepat dan akurat serta memberikan keramahan saat melakukan pelayanan, hal ini akan menjadi tolak ukur dari kesetiaan nasabahnya. Kepuasan nasabah menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen. Pada dasarnya nasabah mengharapkan produk dalam bentuk jasa yang dapat diterima. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Munculnya bank-bank baru di tengah masyarakat pada saat ini mengharuskan setiap bank untuk memberikan pelayanan yang melebihi harapan para nasabah, baik

dari segi produk maupun jasa. Tanpa adanya produk dan jasa serta pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah, bank tersebut dapat ditinggalkan oleh nasabahnya dan pada akhirnya dapat menurunkan performa bank tersebut.

Kebutuhan terhadap pelayanan tidak dapat diraba, tetapi dapat dirasakan oleh para nasabah. Seorang nasabah dapat dengan segera menyatakan puas atau tidak puas terhadap pelayanan suatu bank karena mereka yang secara langsung menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan oleh suatu bank. Pelayanan terhadap nasabah telah memasuki fase paling penting pada industri perbankan. Persaingan perbankan yang begitu ketat membuat bank harus menempuh berbagai cara agar tidak kehilangan nasabah. Setiap bank memiliki produk dan jasa yang ditawarkan kian mirip, sehingga yang membedakan adalah pelayanan yang diterima.

Pelayanan terhadap nasabah adalah suatu hal penting pada industri perbankan. Persaingan perbankan yang begitu ketat membuat bank harus menempuh berbagai cara agar tidak kehilangan nasabah. Setiap bank memiliki cara dan kunci yang kreatif, sehingga nasabah bisa membedakan pelayanan yang diterima.

Kotler (2008) menyatakan :

“Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Menyelenggarakan suatu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi nasabah menjadi tantangan bagi industri perbankan.

Tuntutan pelayanan yang diinginkan adalah bagaimana bank bisa memberikan kepuasan nasabahnya.

Menurut Kotler & Keller (2012) menyatakan :

“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa orang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk dengan harapan. Jika kinerjanya tidak memenuhi harapan, hasilnya tidak memuaskan. Jika sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas atau senang”.

Dasar dari kepuasan nasabah adalah lima dimensi kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman, et. al. dalam Tjiptono (2005:70) lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari :

1. *Reliability*

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan serta dapat dipercaya.

2. *Assurance*

Kemampuan bank atau karyawan dalam melayani sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap bank.

3. *Responsiveness*

Kemampuan atau kesediaan bank untuk membantu nasabah bila nasabah mengalami masalah dan tidak mengantri terlalu lama.

4. *Emphaty*

Kemampuan bank untuk merasakan apa yang dirasakan nasabah dan memberi perhatian kepada nasabah.

5. *Tangibles*

Kemampuan bank untuk menyediakan fasilitas fisik.

Oleh karena itu, penting sekali bagi bank untuk mengukur kinerja pelayanan serta mengetahui faktor-faktor penting yang membentuk kinerja pelayanan sehingga bank dapat memberikan tingkat pelayanan kepada para pelanggan secara efektif dan efisien dengan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang ada pada bank tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, penulis mencoba merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan *Customer Service* PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur cabang Ruteng?
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur cabang Ruteng?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur cabang Ruteng
2. Untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang digunakan pada pelayanan *Customer Service*

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis diharapkan agar dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain :

1. Bagi penulis

Manfaat bagi penulis adalah salah satu syarat untuk kelulusan D3 Keuangan & Perbankan di STIE Perbanas Surabaya. Selain itu juga tulisan ini memberikan ilmu kepada penulis mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan di bank

2. Bagi perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam hal pengambil keputusan

3. Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi bagi peneliti lain dalam penelitiannya yang terkait dengan penelitian ini

