

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin tingginya pendidikan dan kesejahteraan masyarakat, tuntutan masyarakat untuk mutu pelayanan perbankan meningkat. Perbaikan fisik bangunan kantor, penambahan sarana, prasarana, penambahan peralatan dan ketenagaan serta peningkatan biaya operasional dan pemeliharaan adalah upaya peningkatan mutu pelayanan perbankan. Selain itu, pelayanan perbankan yang sesuai dengan standar semakin dibutuhkan. Memberikan jaminan dan kepuasan kepada nasabah dan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh perbankan diselenggarakan sebaik mungkin. Kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuan setiap perbankan dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Atas dasar pernyataan ini muncul konsep *customer satisfaction*. Kualitas pelayanan telah menjadi fokus utama, dan upaya peningkatannya merupakan tantangan serius yang harus dilakukan pada semua sektor usaha.

Perbankan sebagaimana perusahaan pada umumnya, pada akhir-akhir ini telah menunjukkan perkembangan yang mengarah kepada profesionalisme yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Perkembangan ini disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal, seperti kesadaran para pengelola perbankan untuk menerapkan sistem manajemen yang profesional serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan perbankan yang berkualitas. Bank juga menghadapi persaingan sehingga kualitas layanan sangat penting.

(*emphaty*).

Kepuasan sebagai tingkat perasaan yang dimiliki seorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan Di Kota Blitar sendiri terdapat bank milik pemerintah maupun swasta yang tergolong besar. Dimana bank swasta tersebut merupakan kompetitor bagi bank pemerintah. Sehingga sistem manajemennya harus ditata sebaik mungkin agar dapat bersaing dengan bank swasta tersebut.

Dunia perbankan tidaklah bisa lepas dari namanya teknologi, tidak dapat dibayangkan apabila perbankan mengelola jutaan nasabahnya harus melakukan kegiatan tersebut secara manual tanpa bantuan komputer. Bank Mandiri Cabang Blitar merupakan perusahaan yang bergerak dibidang dunia perbankan. Saat ini banyak sekali dunia perbankan yang melakukan persaingan dengan cara memberikan fasilitas dan juga pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Namun tidak jarang terjadinya gangguan *offline*, gangguan ATM, CDM yang dialami Bank Mandiri Cabang Blitar, sedangkan nasabah harus melakukan transaksi pada waktu itu juga. Karyawan yang lupa dengan janji kepada nasabah juga akan mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah, sehingga nasabah akan beralih ke bank lain. Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak bank memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dalam menganalisis kegiatan yang berlaku dengan

cara melihat bagian –bagian kecil dari keseluruhan kegiatan dalam perbankan. Oleh karena itu diperlukan cara untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah demi tercapainya suatu tujuan perusahaan.

Kualitas seringkali diterjemahkan sebagai ukuran relatif atas kebaikan suatu produk atau jasa. Kebaikan tersebut biasanya diukur dari aspek desain dan aspek kesesuaiannya. Aspek desain adalah fungsi spesifikasi produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pengukuran dimensi kualitas pelayanan (jasa), menjelaskan bahwa ukuran kualitas layanan terdiri dari 22 (dua puluh dua) variabel. Selanjutnya semua variabel tersebut dielaborasi menjadi lima dimensi, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian harapan sebelumnya. Pada dasarnya kepuasan pasien dapat dibagi menjadi tiga tingkat yaitu kecewa, puas, dan sangat puas. Kecewa terjadi jika kinerja berada di bawah harapan, sedangkan puas dan sangat puas dicapai bila kinerja masing-masing sesuai dan melebihi harapan. Apabila pelanggan tidak puas, maka bentuk ketidakpuasannya tersebut dapat diwujudkan dalam 3 (tiga) respon : (1). *Voice response*, yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya kepada perusahaan yang bersangkutan. Respon ini sangat menguntungkan perusahaan; (2). *Private response*, yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya kepada orang lain baik teman, kolega atau keluarganya. Tindakan ini berdampak besar bagi citra perusahaan; (3). *Thrid-Party response*, yaitu apabila pelanggan

yang tidak puas menyampaikan keluhannya dengan mengadu lewat media massa, lembaga konsumen atau institusi hukum. Tindakan ini sangat ditakuti oleh sebagian besar perusahaan.

Tidak hanya satu dimensi saja yang ikut mempengaruhi loyalitas pelanggan, maka perlu diperjelas dimensi mana yang paling dominan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan, sehingga perlu mendapat prioritas utama dalam menentukan strategi pemasaran. Diharapkan strategi tersebut menjadi sealur dan selaras (*fit*) dengan aktivitas pemasaran yang dilakukan. Dimensi pelayanan ini agaknya berlaku pada hampir semua jenis organisasi, baik yang *profit oriented* maupun organisasi *non profit oriented* (*nirlaba*), seperti lembaga pemerintahan atau sosial kemasyarakatan lainnya. Hal ini tentunya juga berlaku bagi organisasi yang bersifat *quasi profit oriented*, misalnya rumah sakit. Ukuran dimensi kualitas yang banyak ditemukan pada organisasi perbankan meliputi: kesigapan (*availability*), daya tanggap (*responsiveness*), kenyamanan (*convenience*), ketepatan waktu (*time lines*), dan kualitas layanan (*quality of care*).

Kantor Bank Mandiri Cabang Blitar mengalami beberapa hal negative yang sudah diuraikan pada latar belakang, sehingga perlu adanya perbaikan yang terus menerus supaya nasabah tidak beralih ke bank lain. Hal ini merupakan yang tidak gampang dilakukan oleh Bank Bank Mandiri Cabang Blitar mengingat semakin banyaknya pesaing dalam hal perbankan nasional. Berdasar pada latar belakang yang sudah diuraikan, maka peneliti

mengambil judul penelitian: “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BANK MANDIRI CABANG BLITAR**”.

B. Permasalahan

Permasalahan Bank Mandiri Cabang Blitar adalah kelalaian karyawan terhadap janji yang telah diberikan kepada nasabah, seperti nasabah menyampaikan keluhan ke petugas, kemudian petugas menjanjikan akan menghubungi, namun ternyata petugas lupa tidak menghubungi. Adanya karyawan baru yang kurang aktif dan kurang tanggap, sehingga nasabah menunggu lama. Sehingga hal ini berdampak pada kepercayaan nasabah yang menurun.

Tabel 1.1

Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Mandiri Cabang Blitar

No	Karyawan	Jenis Keluhan Nasabah	<i>Follow Up</i>
1	Rena	Nasabah Ingin Cetak mutasi transaksi,namun hasil cetak mutasi tidak bisa jadi langsung pada waktu hari itu.oleh petugas dijanjikan keesokan harinya.dan akan dihubungi.	Petugas lupa tidak menghubungi nasabah.
2	Intan	Nasabah melakukan tarik tunai di atm,dana tidak keluar namun rekening terdebit,dijanjikan akan dihubungi jika dana sudah masuk ke rekening nasabah.	Petugas lupa menghubungi nasabah padahal dana sudah masuk ke rekening.

Sumber: data diolah, 2019

Tabel 1.2
Data Jumlah Keluhan Nasabah

No	Tahun	Jumlah Keluhan	Jenis Keluhan
1	2017	≤ 15	Pelayanan, Fasilitas
2	2018	>10	Pelayanan
3	2019	<10	Pelayanan

Sumber : Bank Mandiri Cabang Blitar

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Bank Mandiri Cabang Blitar

- a. Memberikan informasi dan evaluasi bagi perusahaan.
- b. Dapat dijadikan solusi dalam memecahkan masalah yang timbul akibat Kelalaian karyawan.

2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Sebagai bentuk sumbangan pemikiran untuk menambah pengembangan ilmu ekonomi.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen serta penerapannya pada perusahaan.

4. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan dapat menjadi suatu pembelajaran dan referensi yang dapat dijadikan suatu pembelajaran.