

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Strategi perbankan yang diterapkan bertujuan untuk menumbuhkan nasabah baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Jika dilakukan secara Kuantitatif, hal ini berarti jumlah nasabah meningkat relatif cepat pada waktu tertentu, nasabah yang berkualitas tinggi tetap dimenangkan, yang dapat menghasilkan keuntungan bagi bank. Ada banyak strategi untuk melakukan ini, salah satunya adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sangat penting bagi bank, sehingga mengherankan jika mereka harus mendorong slogan “pelanggan adalah raja” secara menyeluruh.

Pelayanan perbankan merupakan sebuah kegiatan yang sangat penting. Hal ini dikarenakan, layanan tersebut mempunyai potensi mempengaruhi kegiatan utama operasional bank. Pelayanan adalah tindakan atau pemberian jasa oleh suatu organisasi untuk organisasi lain, di permukaan, tampak wajar dan tidak mengganggu pelanggaran hak dan produk target (Kotler, 2021; hal.247).

Kepuasan nasabah merupakan penilaian terhadap masalah yang dihadapi saat menggunakan barang atau layanan dibandingkan dengan harapan pra-penggunaan (Kotler, 2021; hal.251). Akibatnya, kesenjangan antara kinerja aktual dan harapan menentukan kepuasan. Nasabah kecewa ketika kinerjanya kurang dari harapan. Nasabah akan sangat senang dan puas ketika hasil yang kita capai memenuhi harapan. Nasabah menetapkan harapan mereka berdasarkan pertemuan konsumen sebelumnya.

Bank Mandiri (Persero) Tbk, salah satu lembaga keuangan milik negara Indonesia, menyediakan berbagai layanan keuangan. Dari sisi total aset, pinjaman, dan simpanan, bank yang berbasis di Jakarta ini termasuk yang terbesar dan ternama di Indonesia. Selama 140 tahun terakhir, Bank Mandiri telah memberikan kontribusi yang signifikan bagi dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Bank Mandiri merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia yang menawarkan berbagai layanan perbankan kepada nasabahnya, termasuk layanan perbankan di cabang-cabangnya. Layanan perbankan merupakan salah satu layanan yang sering digunakan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan sehari-hari seperti tarik tunai, setor, transfer, dll.

Kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan merupakan faktor penting bagi loyalitas nasabah dan citra perusahaan. Nasabah yang puas cenderung akan tetap menggunakan layanan perbankan Bank Mandiri dan dapat merekomendasikannya kepada orang lain, sedangkan nasabah yang tidak puas dapat beralih ke bank lain dan merusak citra perusahaan.

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, Bank Mandiri harus melakukan analisis terhadap kualitas layanan perbankan di salah satu cabangnya yaitu KCP Cinere Limo. Tujuan analisis ini adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan perbankan serta mengukur kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Melihat banyaknya keluhan nasabah pada salah satu cabang Bank Mandiri, saat ini Bank Mandiri KCP Depok Cinere Limo terus meningkatkan kinerjanya

Indonesia Banking School

untuk lebih meningkatkan pelayanannya. Perbaiki sistem manajemen antrian agar nasabah tidak perlu menunggu lama, dan upaya lain seperti membuat antrian terpisah pada teller khusus untuk pencetakan buku tabungan agar nasabah yang akan bertransaksi tidak menumpuk diantrian, diterapkan untuk mengurangi keluhan nasabah

**Tabel 1.1. Data keluhan nasabah PT Bank Mandiri KCP Cinere Limo**

No.	Keluhan nasabah	Tahun					
		2020	%	2021	%	2022	%
1	Antrian untuk bertransaksi pada teller memakan waktu lama	22	52%	25	54%	27	51%
2	Teller kurang ramah dalam melayani nasabah	9	21%	13	28%	12	22%
3	Lambatnya waktu penanganan keluhan	11	26	8	17%	14	26%
	Total	42	100%	46	100%	53	100%

Sumber: PT Bank Mandiri KCP Cinere Limo

Dari tabel tersebut kondisi pelayanan yang diberikan Bank Mandiri KCP Depok Cinere Limo terbilang kurang baik, Karena pelayanan yang diberikan kepada nasabah membutuhkan waktu lama, sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat berlangsung cepat karena nasabah harus mengikuti antrian. Waktu tunggu pelayanan teller dengan standar setor, tarik dan transfer, dihitung dari nasabah masuk antrian sampai nasabah tiba di konter teller adalah 3 -8 menit, namun kenyataannya nasabah harus menunggu di antrian hingga 15 menit.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian yang meliputi pengumpulan data melalui survei terhadap nasabah yang menggunakan layanan

perbankan KCP Cinere Limo. Survei berfokus pada berbagai aspek kualitas layanan, seperti: Kecepatan layanan, kejelasan informasi, keramahan staf, kemudahan pemrosesan transaksi, dan kehandalan sistem.

Analisis tingkat kepuasan nasabah terkait kualitas layanan di Bank Mandiri khususnya layanan perbankan KCP Cinere Limo bertujuan untuk memberikan wawasan dan rekomendasi bagi manajemen Bank Mandiri untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi bank lain dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Penelitian ini akan melihat lima indikator yang berkaitan dengan kualitas layanan antara lain buktif fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan keamanan untuk memastikan, menganalisis, dan menjelaskan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah di Bank Mandiri KCP Depok Cinere Limo.

Penulis berharap penelitian ini dapat digunakan untuk memastikan bahwa harapan nasabah terpenuhi, dan bank dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan kualitas layanan guna Meningkatkan kepuasan nasabah. Sesuai dengan uraian di atas, penelitian penulis dengan judul “**Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri (Studi Kasus Pada Pelayanan Teller Bank Mandiri KCP Cinere Limo)**”

## **1.2. Ruang Lingkup Masalah**

Lima aspek pelayanan dicakup oleh variabel dan indikatornya dalam analisis, yaitu:

1. *Tangibles* merupakan tampilan dan ketersediaan sarana dan prasarana fisik Bank Mandiri Cinere Limo yang handal. Indikator: Fasilitas fisik lengkap (banking hall serta ruang tunggu yang nyaman, parkir luas dan aman), fasilitas pendukung (toilet umum yang bersih) dan *layout* ruangan memadai.
2. *Reliability* merupakan kemampuan Bank Mandiri Cinere Limo untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara tepat serta terpercaya. Indikatornya: Pelayanan karyawan terhadap nasabah yang mengalami kendala, Komitmen karyawan sesuai dengan janji, dan tindakan layanan tepat waktu.
3. *Responsiveness* adalah kemampuan karyawan untuk membantu memecahkan masalah dan kesulitan nasabah dan melayani mereka dengan cepat dan akurat.
4. *Emphaty* merupakan perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Mandiri Cinere Limo secara individual terhadap nasabah. Indikatornya: Memberikan layanan pribadi dengan ramah dan sopan, memahami kebutuhan sesuai dengan harapan nasabah.
5. *Assurance* merupakan keahlian pegawai dari pengetahuan Bank Mandiri Cinere Limo. Indikatornya: Mempunyai keahlian atas jaminan pengetahuan perbankan, kemandirian dan kenyamanan, serta dukungan kesabaran terhadap nasabah yang membutuhkan.

### 1.3. Identifikasi Masalah

Tingkat emosional nasabah atau pengguna layanan setelah membandingkan kinerja aktual atau hasil dengan apa yang diantisipasi untuk persiapan layanan (Kotler, 2021; hal.249)

Ketika mengimplementasikan layanan yang memenuhi harapan konsumen, organisasi harus mempertimbangkan lima dimensi kualitas layanan. Dalam rangka menjamin kesejahteraan rakyat, sektor perbankan bekerja untuk mendukung prakarsa pembangunan nasional dan ditetapkannya sebagai Badan Penghimpun Dana (UU No.10 Tahun 1988)

Harapan bagi setiap bank adalah kepuasan nasabah, karena untuk mendapat perkembangan dalam jangka panjang kepuasan nasabah sangat membantu kelangsungan bank. Hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan positif dan negatif nasabah terhadap bank untuk apa yang didapatkan dan dirasakan oleh nasabah kepada bank.

### 1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari penjelasan ruang lingkup masalah di atas, maka rumusan masalah dapat disusun sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap aspek *tangibility* (kenyataan fisik) dalam pelayanan teller di Bank Mandiri KCP Cinere Limo?
2. Sejauh mana nasabah menganggap bahwa pelayanan teller di Bank Mandiri KCP Cinere Limo dapat diandalkan (*reliability*)?
3. Bagaimana responsivitas pelayanan teller di Bank Mandiri KCP Cinere Limo dalam merespon kebutuhan dan permintaan nasabah?
4. Sejauh mana nasabah merasakan adanya empati (*empathy*) dari petugas teller dalam memberikan pelayanan di Bank Mandiri KCP Cinere Limo?

5. Bagaimana tingkat keyakinan (*assurance*) nasabah terhadap kompetensi dan kepercayaan terhadap pelayanan teller di Bank Mandiri KCP Cinere Limo?

### **1.5. Pembatasan Masalah**

Upaya Bank Mandiri menguasai para nasabahnya merasakan kepuasan dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah melalui kualitas layanan jasa yang diberikan. Bank Mandiri berharap hal tersebut dapat meningkatkan profit dan saham menjadi lebih baik, tidak terkecuali kualitas pelayanan teller di Bank Mandiri Depok Cinere Limo. Hal ini dilihat dari usaha bank tersebut dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya serta pelayanan yang cepat. Namun karena jumlah teller yang disediakan Bank Mandiri Depok Cinere Limo hanya dua, seringkali teller kewalahan melayani nasabah dan membuat nasabah mengantri lama.

### **1.6. Tujuan Penelitian**

Dapat disimpulkan tujuan dari penelitian berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan yaitu:

1. Untuk melihat tingkat kepuasan nasabah terhadap aspek bukti fisik (*tangibility*) dalam pelayanan teller di Bank Mandiri KCP Cinere Limo.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap aspek keandalan (*reliability*) dalam pelayanan teller di Bank Mandiri KCP Cinere Limo.
3. Untuk menilai responsivitas (*responsiveness*) dalam pelayanan teller di Bank Mandiri KCP Cinere Limo dalam merespon kebutuhan dan permintaan nasabah.

4. Untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap aspek empati (*empathy*) yang diberikan oleh petugas teller di Bank Mandiri KCP Cinere Limo.
5. Untuk melihat kepuasan nasabah terhadap aspek keamanan (*assurance*) dalam pelayanan teller di Bank Mandiri KCP Cinere Limo.

### **1.7. Manfaat Penelitian**

1. Untuk Bank (Perusahaan)

Dari penelitian, Bank Mandiri dapat meningkatkan kualitas layanan Bank Mandiri Depok Cinere Limo dan, setelah evaluasi, mengambil langkah-langkah untuk mengembangkan, dan meningkatkan kualitas penawarannya.

2. Untuk Pembaca

Temuan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi lebih lanjut, serta inspirasi dan panduan untuk penelitian terkait di masa mendatang.

### **1.8. Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulis menjabarkan beberapa bab yang telah disesuaikan dengan sistematika yang berlaku dalam penyusunan laporan penelitian ini. Diantaranya yaitu :

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Secara khusus isi dari BAB 1 adalah berisi data umum yang disusun secara rapih mulai dari latar belakang, Identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan karya.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Terdapat beberapa data yang disajikan pada landasan teori yang mendukung penulisan karya ini dan hal – hal yang perlu diketahui untuk melakukan strategi dalam kualitas pelayanan untuk kepuasan nasabah.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Populasi, sampel, variabel, variabel operasional, metode pengolahan data, metodologi analisis data, dan pengujian hipotesis adalah semua faktor yang mungkin dipertimbangkan dalam penulisan karya.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

variabel, variabel operasional, metode pengolahan data, metodologi analisis data, dan pengujian hipotesis dengan dilengkapi populasi dan sampel adalah semua faktor yang mungkin dipertimbangkan dalam penulisan.

### **BAB V PENUTUP**

Berisi saran dan kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang dijelaskan oleh penulis