

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Diera globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, sektor perekonomian sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Dimana sektor perekonomian menjadi tolak ukur kemakmuran suatu negara. Dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Seiring perkembangan zaman, banyak bank baru bermunculan dengan berbagai macam fasilitas layanan yang ditawarkan. Banyaknya bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik di mata masyarakat. Oleh sebab itu, diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing perbankan untuk meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan *service recovery* terhadap nasabah, karena *service recovery* sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan di suatu perusahaan. Layanan *service recovery* merupakan tindakan yang diambil oleh perusahaan ketika mengalami kegagalan jasa atau *service failure*. (Zeithaml, et. Al, 2013)

Indonesia saat ini sedang maraknya kasus Covid-19, tidak hanya di Indonesia bahkan Covid-19 ini telah mendunia. Covid-19 ini merupakan virus yang cukup berbahaya karena tingkat kesembuhannya rendah dan penyebarannya yang sangat cepat dan mudah, sejak Covid-19 muncul di Indonesia ekonomi penduduk mulai terganggu karena Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang dilakukan

pemerintah dengan tujuan pemutusan rantai virus ini. Namun tidak ada penurunan kasus positif Covid-19 di Indonesia setelah PSBB dan bantuan pemerintah tidak kunjung cair, sehingga ini menimbulkan masalah baru bagi masyarakat dan menjadi alasan utama masyarakat tidak mematuhi peraturan pemerintah tersebut. Untuk menghadapi Covid-19 ini memang tidak akan bisa dilakukan hanya satu pihak saja, bahkan pemerintah seluruh dunia hingga sekarang belum bisa menangani kasus ini karena masyarakat yang selalu melanggar aturan. Setelah melakukan PSBB dua bulan sekarang pemerintah mulai menerapkan peraturan baru yaitu *new normal*. Presiden RI Joko Widodo telah menyampaikan saat *new normal* sekarang masyarakat masih banyak melanggar protokol kesehatan, beberapa daerah telah menerapkan jam malam namun tetap banyak masyarakat yang mengabaikan aturan tersebut.

Melayani nasabah dengan pelayanan yang terbaik tentu sangat sulit pada saat pandemi sekarang ini. Karena harus mengikuti protokol kesehatan dan melakukan pelayanan online. Dalam setiap pelayanannya, bank tidak secara keseluruhan melakukan pelayanan tanpa kesalahan. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi hal tersebut, misalnya kesalahan dari sumber daya manusia, kesalahan produk, maupun kesalahan-kesalahan yang bersifat non-teknis. Adapun keluhan-keluhan mengenai ATM yang sering di keluhkan oleh nasabah kepada *customer service*, misalnya pelayanan *customer service* belum maksimal dari segi penjelasan produk yang ditawarkan kepada nasabah, kegagalan transaksi diakibatkan jaringan *error*, kartu ATM terblokir akibat salah input PIN ATM, dan permasalahan kartu ATM tertelan mesin. Keluhan nasabah memberi bank suatu peluang untuk memperbaiki masalah yang mungkin tidak diketahui oleh bank. Hal ini dapat memulihkan hubungan dengan nasabah yang menyampaikan keluhan dan memperbaiki kepuasan dimasa mendatang bagi nasabah. Keluhan nasabah yang diatasi dengan baik dalam jangka panjang dapat

menaikkan tingkat kepuasan nasabah. Adapun akibatnya bila keluhan nasabah tidak tertangani dengan baik seperti hilangnya kepercayaan nasabah, kampanye negatif dan kehilangan kesempatan mendapatkan nasabah baru. (erwin yahya, 2018)

Salah satu perusahaan terbesar dan tersohor yang berada di Indonesia yang saat ini telah menggunakan prinsip syariah yakni PT. Bank BNI dengan produknya Bank BNI Syariah. Pada tanggal 9 Februari 2008, BNI Unit Usaha Syariah (BNI Syariah) bersama dengan Mastercard Worldwide meluncurkan Hasanah Card. Sebagaimana diatur dalam fatwa Dewan Syariah Nasional dan bertujuan untuk memudahkan sistem pembayaran serta sebagai jaminan atas setiap transaksi pembelian barang dan jasa. Lembaga keuangan ini merupakan perusahaan perbankan milik negara yang pertama kali mengusungkan sistem keuangan syariah. Tentu saja pastinya dalam BNI syariah juga terdapat sistem kartu kredit yang pastinya berlabelkan syariah.

Dikutip dari artikel bank BNI pada saat pandemi Covid-19 ini PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk (BNI) tetap memaksimalkan pelayanan terhadap nasabah tetap berjalan. Dengan bantuan *gadget* dan koneksi internet, nasabah tetap dapat bertransaksi dan berinteraksi dengan petugas bank, dalam hal ini petugas BNI *Contact Center*, tanpa perlu keluar rumah. Pemimpin unit pusat layanan pelanggan BNI Rahmat Pertinda mengatakan bahwa BNI mendukung penuh himbauan pemerintah terkait *work from home*. Layanan BNI *Call 1500046* tetap bertugas secara prima untuk membantu nasabah yang memerlukan layanan perbankan BNI.

Berdasarkan Kevin Lane Keller dan Philip Kotler (2007) dalam buku manajemen pemasaran bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan kecewa atau senang setiap individu setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan sesuai dengan kinerja produk yang diharapkan. Kepuasan konsumen adalah tujuan setiap perusahaan untuk kelangsungan hidup setiap perusahaan, karena melalui

kepuasan ini pula perusahaan bisa mempertahankan dan menarik pelanggan baru. Sebuah bank dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan nasabahnya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan, nasabah memang harus dipuaskan. Nasabah yang tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah bank lain yang dapat memberikan kepuasan yang lebih baik. Penerapan *service recovery* yang baik, akan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Sedangkan penerapan *service recovery* yang buruk, akan membuat nasabah menjadi tidak puas terhadap layanan bank. Oleh karena itu dalam meningkatkan kepuasan nasabah, maka bank memerlukan penerapan *service recovery* dalam menangani keluhan nasabah. Karena ketika nasabah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan terutama dalam menangani keluhan, maka nasabah itu akan menjadi loyal, dan dari nasabah tersebut akan mendatangkan nasabah-nasabah baru.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis menetapkan judul penelitian **“Penerapan *Service Recovery* untuk Menunjang Kepuasan Nasabah Pada Saat Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Bank BNI) Cab. Padang”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas untuk menunjang kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (BNI), penulis mengemukakan rumusan masalah yaitu bagaimana penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada saat pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (BNI) cabang Padang?

1.3. Tujuan Magang

Program magang ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada saat pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara

Indonesia (Bank BNI) cabang Padang.

1.4. Manfaat Magang

1. Bagi Akademisi

Dapat menambah pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada bank.

2. Bagi Praktisi

- a. Sebagai masukan informasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kemampuan untuk menanggulangi masalah penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah.
- b. Dapat digunakan untuk pengembangan perusahaan.

1.5. Metode Magang

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Observasi ini menjadi salah satu dari teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, yang direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (reliabilitas) dan keaslian (validitas). observasi merupakan proses yang kompleks, yang tersusun dari proses-proses psikologis dan biologis. Dalam menggunakan teknik observasi, hal terpenting yang harus diperhatikan ialah mengandalkan pengamatan dan ingatan si peneliti. (Usman dan Purnomo,2008).

1.6. Lingkup Pembahasan

Penelitian ini akan membahas penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada saat pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Bank BNI) cabang Padang.

1.7 Tempat dan Waktu Magang

Magang akan dilaksanakan di PT. Bank Negara Indonesia (Bank BNI) cabang Padang pada 13 Desember 2021 sampai 08 Februari 2022.

1.8. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang meliputi pengertian dari pemasaran, pemasaran jasa, *service recovery*, kepuasan pelanggan, dan perbankan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum PT. Bank Negara Indonesia (Bank BNI) kantor wilayah cab. Padang. Berisi sejarah, visi misi, struktur organisasi, makna logo dan budaya kerja organisasi pada PT. Bank Negara Indonesia (Bank BNI) kantor cabang Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini merupakan uraian dari penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada saat pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Bank BNI) kantor wilayah cabang Padang.

BAB V PENUTUP

Di bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan pada PT. Bank Negara Indonesia (Bank BNI) kantor wilayah cabang Padang.

