

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor jasa belakangan ini mengalami perkembangan yang cukup pesat dibandingkan sebelumnya. Perkembangan yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari berbagai industri jasa asuransi, ritel, telekomunikasi, pendidikan dan perbankan. Pada prakteknya jasa dapat dilihat dari dua sudut pandang yang berbeda yaitu jasa yang dipandang sebagai produk yang utama dan jasa sebagai layanan pendukung (*peripheral*) suatu produk. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus dapat mengedepankan unsur pelayanan terhadap pelanggan dengan baik, karena itu merupakan faktor yang berpengaruh untuk perkembangan perusahaan.

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan nasional memiliki peranan penting dalam siklus perekonomian di Indonesia. Sebagaimana yang tercantum pada UU No 40 thn 1998 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf kehidupan masyarakat. Setiap bank Indonesia sudah sangat sadar akan pentingnya kepuasan nasabah. Bukan hanya bank asing tetapi bank BUMN seperti Mandiri, BNI dan BRI telah berlomba meningkatkan program kepuasan pelanggan. Terlebih lagi ada pelanggan yang tidak puas terhadap layanan yang mereka dapatkan maka dengan mudah nasabah tersebut untuk berpindah ke bank lain. Hal yang dibutuhkan oleh lembaga keuangan adalah menjalankan pelayanan dengan baik untuk mendapatkan kepuasan nasabah.

Pelayanan dapat dipahami sebagai bentuk interaksi antara penyedia produk dan jasa (perusahaan) konsumen atau pengguna jasa. Titik beratnya lebih kepada bagaimana perusahaan mengelola jasa atau pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan atau harapan pelanggan, sehingga mereka merasa puas. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berasal dari sudut pandang atau persepsi pelanggan saja. Kualitas pelayanan juga berpengaruh pada perilaku pembelian yaitu melalui kepuasan pelanggan tersebut. Pelanggan sebagai penerima jasa pasti memiliki harapan-harapan tertentu dan kebutuhan yang berbeda-beda sebelum menggunakan jasa tersebut. Pemahaman tentang kebutuhan dan harapan ini dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada ataupun merekrut nasabah baru.

Harapan nasabah ini bersifat dinamis, berubah ubah dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima nasabah dan semakin bertambahnya pengalamannya. Indikasi lain adalah berpindahnya nasabah ke bank lain karena tingkat bunga yang tinggi, buruknya kualitas produk, kurangnya perhatian dari manajemen bank ditambah dengan adanya *cash back* atau hadiah yang cukup besar, kemudahan akses dan fasilitas, kecanggihan teknologi, kecepatan serta adanya inovasi baru. Kualitas pelayanan yang disajikan bank harus lebih unggul dibandingkan bank ataupun perusahaan jasa lainnya. Untuk menghindari indikasi tersebut maka diperlukan perluasan jaringan dengan memanfaatkan seluruh aspek pelayanan, demi memberikan kepuasan dan nilai tambah kepada nasabah. Baik itu nilai tambah dari segi variasi produk jasa keuangan yang ditawarkan (kombinasi produk perbankan, asuransi, hingga investasi).

Nasabah yang memilih bank yang memberikan pelayanan kepuasan untuk menciptakan rasa aman, memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan dan bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata, sehingga dapat dinikmati oleh nasabah. Nasabah akan memilih bank yang mampu memberikan kemudahan dalam pelayanan dan memenuhi kebutuhan maupun harapan mereka.

Layanan *peripheral* merupakan layanan pendukung suatu perusahaan jasa, layanan *peripheral* juga menjadi pertimbangan nasabah dalam menetapkan jasa yang akan digunakannya. Layanan *peripheral* meliputi fasilitas. Untuk memenuhi kepuasan nasabah, perusahaan jasa perlu memperhatikan bagaimana fasilitas yang mereka sediakan. Fasilitas juga menjadi sarana pendukung yang memudahkan pelanggan dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, yaitu kelengkapan, kebersihan fasilitas, kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior, terutama fasilitas yang berkaitan erat dengan apa yang didapat pelanggan atau dirasakan pelanggan secara langsung. Dalam rangka membangun kepuasan nasabah, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan sektor jasa. Kepuasan nasabah merupakan salah satu komitmen bisnis, sebab apabila nasabah tidak puas, maka nasabah akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing. Pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek jangka panjang yang bersifat kapital intensif. Lokasi yang tepat lebih memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan karena nasabah akan memilih menggunakan jasa yang lokasinya mudah dijangkau. Kualitas pendukung merupakan kesenjangan antara kenyamanan yang diterima nasabah. Hal ini dikarenakan pelayanan *peripheral* yang dirasakan

nasabah mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan atau ketidakpuasan nasabah tersebut.

Salah satu perbankan yang mengutamakan pelayanan *peripheral* untuk mencapai kepuasan nasabah adalah PT. Bank Mandiri (persero), khususnya Outlet Prioritas. Outlet prioritas sebagai salah satu pelayanan dari *Wealth Management*. Pelayanan *Wealth Management* merupakan pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah bersaldo besar, walaupun jumlahnya tidak sebanyak nasabah biasa akan tetapi nasabah prioritas memberikan kontribusi yang besar bagi suatu bank. Pelayanan *Wealth* hanya ada pada bank-bank tertentu yang memiliki sasaran dari nasabah kelas atas dan jaringan luas serta basis nasabah yang besar, yang tidak mempunyai waktu banyak karena kesibukan dan bisnis lainnya, sehingga memanfaatkan pelayanan prioritas untuk transaksi ataupun pelayanan *peripheral* yang dibutuhkan nasabah. Selain itu, semakin luasnya konektivitas jaringan sosial dan semakin banyaknya tuntutan kebutuhan gaya hidup nasabah, membuat nasabah menginginkan sesuatu yang lebih cepat, mudah dan akurat dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini dikarenakan sudah tidak sesuai lagi jenis pelayanan dengan kualitas standar dan monoton untuk memenuhi tuntutan kebutuhan tersebut. Melalui pelayanan nasabah prioritas dengan berbagai fasilitas menarik yang diberikan, diharapkan para nasabah dapat menerima layanan tersebut. Bank yang unggul berharap untuk tetap bisa mempertahankan nasabah prioritas mereka dan juga menarik nasabah prioritas dari bank lain. Oleh karena itu bank perlu memahami dan memenuhi keinginan nasabah secara terus-menerus serta memberikan nilai lebih, keunikan dan keunggulan kepada nasabah yang dimilikinya. Dalam kaitan ini, berbagai bank di Indonesia

mengeluarkan layanan prioritas yang diberikan kepada pangsa pasar premium. Segmen nasabah prioritas sangat penting bagi perusahaan, karena dana yang ditanamkan di perusahaan sangat besar. Oleh karena itu penting untuk mempertimbangkan kondisi kepuasan nasabah prioritas sekaligus menjadikannya sebagai bagian dari strategi perusahaan.

Bank Mandiri dipilih sebagai objek karena Bank Mandiri memiliki keunikan tersendiri dibanding bank prioritas lainnya, dimana hampir semua *priority banking* menawarkan produk perbankan, investasi, kemudahan bertransaksi, produk asuransi dan kesehatan. Namun hanya nasabah dari *priority* Bank Mandiri yang mendapatkan keuntungan dan keistimewaan dalam memenuhi kebutuhan gaya hidup mereka yang eksklusif.

Sampai saat ini Bank Mandiri meneruskan tradisi selama 40 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia. Sesuai dengan visi Bank Mandiri menempatkan kebutuhan perorangan terhadap produk perbankan sebagai prioritas utama. Visi Bank Mandiri untuk menjadi Bank ritel terbesar di Indonesia juga di emban oleh Bank Mandiri Area Padang. Oleh karena itu Bank Mandiri Area Padang dituntut untuk memberikan citra positif dengan memperlihatkan pelayanan *peripheral* yang diharapkan nasabah prioritas agar para nasabah puas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam usulan penyusunan yang berjudul “**Penerapan Layanan *Peripheral* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Prioritas PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Padang**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat diuraikan rumusan masalah dalam kegiatan magang ini yaitu bagaimana penerapan layanan *peripheral* terhadap kepuasan nasabah prioritas PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Padang?

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan penulis dalam melakukan kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui penerapan pelayanan *peripheral* terhadap kepuasan nasabah prioritas PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Padang.

1.4 Manfaat Magang

Dengan adanya program magang bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan di program Diploma III Ekonomi akan memberikan manfaat berikut :

a. Bagi Perusahaan

Bagi PT. Bank Mandiri hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk menyelesaikan suatu masalah dan juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam kemajuan bank.

b. Bagi Pembaca

Bagi pembaca diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi kepada pembaca dalam menambah ilmu penerapan pelayanan *peripheral* untuk meningkatkan kepuasan nasabah prioritas.

c. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi masyarakat dan dapat digunakan sebagai referensi tambahan dalam mengembangkan dan penelitian pada sektor jasa.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung di lapangan. Proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi melihat, merekam, menghitung, mengukur, dan mencatat kejadian. Metode observasi bisa dikatakan merupakan kegiatan yang meliputi pencacatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

Pada tahap awal metode observasi dilakukan secara umum, penulis mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin. Tahap selanjutnya penulis harus melakukan observasi yang terfokus, yaitu mulai menyempitkan data atau informasi yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku hubungan yang terus menerus terjadi.

1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan penulis membatasi pembahasan yang berhubungan tentang penerapan pelayanan *peripheral* untuk meningkatkan kepuasan nasabah prioritas pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Padang

1.7 Tempat dan Waktu Magang

Magang dilaksanakan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Padang. Kegiatan ini berlangsung selama 40 hari kerja mulai dari tanggal 18 Desember 2017 s/d 15 Februari 2018.

1.8 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan tugas akhir ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan garis besar dari tugas akhir yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas antara lain pengertian bank, konsep pemasaran jasa, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan jasa, layanan *peripheral*, konsep nasabah prioritas.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Akan membahas gambaran umum PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Padang yaitu tentang sejarah berdirinya bank, struktur organisasi bank, tujuan dan ruang lingkup kegiatan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Padang.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai penerapan pelayanan *peripheral* yang dilakukan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Padang untuk meningkatkan kepuasan nasabah prioritas.

BAB V : PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan dan saran yang didasarkan pada pemahaman teori serta membandingkan dengan apa yang telah diterapkan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Padang.

