

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era 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 rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Seiring perkembangan zaman, banyak bank-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 guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu. Salah satu caranya yakni 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. Perbaikan layanan atau *service recovery* merupakan tindakan yang diambil oleh perusahaan ketika mengalami kegagalan jasa atau *service failure*. (Zeithaml, et. al, 2013).

Melayani nasabah dengan pelayanan yang terbaik tentu sangat sulit. Karena 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. Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah mengeluh terhadap bank, misalnya pelayanan *customer service* belum maksimal dari segi penjelasan produk yang ditawarkan kepada nasabah,, kegagalan transaksi diakibatkan jaringan *error* sehingga uang yang dikirim tidak sampai pada rekening tujuan, fasilitas pada mesin ATM yang sering mengalami masalah seperti uang yang tidak keluar pada mesin ATM, dan permasalahan layanan *electronic banking* lainnya. 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 di masa mendatang bagi nasabah. Keluhan nasabah yang diatasi dengan baik dalam jangka panjang dapat menaikkan tingkat kepuasan nasabah. Fasilitas yang didapat oleh nasabah memudahkannya dalam menyatakan kepuasan.

Pada Bank Nagari sudah terdapat dua jenis layanan *electronic banking*, yaitu layanan ATM dan *SMS Banking*. Keberadaan ATM sangat dibutuhkan oleh masyarakat modern saat ini. ATM merupakan suatu alat untuk melakukan transaksi baik itu penarikan, transfer, melakukan pembayaran listrik, telepon, dan bahkan mengisi pulsa. Sehingga peran ATM ini sangat penting bagi nasabah, karena ATM dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Meskipun seperti itu, ATM juga tidak luput dari permasalahan - permasalahan yang diakibatkan oleh penggunaan ATM. Permasalahan ATM ini dialami oleh banyak bank di Indonesia, termasuk Bank Nagari Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat.

Pada Bank Nagari Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat, salah satu keluhan yang sering nasabah sampaikan ialah permasalahan Anjungan Tunai

Mandiri (ATM). Masalah yang sering disampaikan oleh nasabah mengenai ATM ialah mulai dari kartu ATM yang tertelan, kartu ATM terblokir dikarenakan oleh kegagalan menginput pin ATM hingga tiga kali, sehingga kartu ATM secara otomatis akan terblokir oleh sistem. Selain itu, mesin ATM yang mengalami masalah seperti uang pada mesin ATM yang tidak keluar ketika melakukan penarikan dan kegagalan transaksi sehingga uang yang dikirim tidak sampai pada rekening tujuan. Sekarang ini sudah diluncurkan sebuah layanan *electronic banking* terbaru yang dimiliki Bank Nagari yaitu layanan *SMS banking*. Karena keberadaannya yang terbilang baru, maka layanan transaksi *SMS banking* masih dalam kategori berhasil, sehingga belum ditemukan keluhan nasabah terhadap layanan *SMS banking* ini terutama pada Bank Nagari Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat.

Kenyataan sehari-hari menunjukkan bahwa nasabah lebih banyak membicarakan tentang pengalaman buruknya daripada pengalaman menyenangkan yang diperolehnya terhadap suatu jasa kepada orang lain. Hal ini harus dicermati oleh perusahaan karena berbagai keluhan tersebut dapat menurunkan loyalitas nasabah terhadap jasa yang diberikan. Dengan mendengarkan keluhan dari nasabah, perusahaan dituntut dapat menciptakan berbagai kebijaksanaan untuk mengatasi keluhan tersebut sehingga tidak beralih ke bank yang lain. (Lupoyadi dan Hamdani, 2011).

Pada saat ini kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan dari 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. Hal ini disebabkan oleh pengalaman dari seseorang yang akan diceritakan kepada orang lain, sehingga dengan pengalaman yang baik dalam penanganan keluhan, yang berimplikasi pada nasabah baru.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis menetapkan judul penelitian “**Penerapan *Service Recovery* untuk Menunjang Kepuasan Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat (Bank Nagari) Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat**”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan di bahas adalah Bagaimana penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada PT. BPD Sumatera Barat (Bank Nagari) cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada PT. BPD Sumatera Barat (Bank Nagari) cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

- a. Dapat menambah pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada bank.
- b. Dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi dalam penulisan yang sejenis.

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 pengembangan perusahaan.

1.5. Metode Penelitian

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).

Menurut Usman dan Purnomo (2008), terdapat tiga jenis metode observasi :

1. Observasi Partisipan, yaitu observasi yang dilakukan dengan observer terlibat langsung secara aktif dalam objek yang diteliti. Keadaan yang sebaliknya disebut non observasi partisipan. Sedangkan kehadiran observer yang berpura-pura disebut kuasi observasi partisipan.
2. Observasi Sistematis, yaitu observasi yang sudah ditentukan terlebih dahulu kerangkanya. Kerangka tersebut memuat faktor-faktor yang akan diobservasi menurut kategorinya.
3. Observasi Eksperimen, yaitu observasi yang dilakukan terhadap situasi yang disiapkan sedemikian rupa untuk meneliti sesuatu yang dicobakan

1.6. Lingkup Pembahasan

Penelitian ini akan membahas tentang penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada PT. BPD Sumatera Barat (Bank Nagari) cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat.

1.7. Tempat dan Waktu Magang

Magang dilaksanakan pada PT. BPD Sumatera Barat (Bank Nagari) Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat. Pelaksanaan magang dilaksanakan dari tanggal 8 Januari 2018 s/d 2 Maret 2018 (40 hari kerja).

1.8. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam 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

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum PT. BPD Sumatera Barat (Bank Nagari) Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat. Berisi sejarah, visi-misi, struktur organisasi, makna logo, dan budaya kerja organisasi pada PT. BPD Sumatera Barat (Bank Nagari) Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat.

BAB IV : PEMBAHASAN

Merupakan uraian dari penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada PT. BPD Sumatera Barat (Bank Nagari) cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat.

BAB V : PENUTUP

Menjelaskan tentang kesimpulan dan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan pada PT. BPD Sumatera Barat (Bank Nagari) cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat, serta bagi penelitian selanjutnya.

