

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.LATAR BELAKANG

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting perannya dalam perkembangan ekonomi Indonesia. Dimana fungsi utamanya adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana ke masyarakat, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Banyaknya bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik dimata masyarakat, oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing perbankan guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu. Salah satu cara yang tepat adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, karena pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan disuatu perusahaan.

Untuk melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) 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.

Persepsi nasabah atas nilai dan kualitas seringkali ditentukan oleh layanan nasabah yang mengiringi produk utama perusahaan nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, layanan yang lebih cepat, kenyamanan layanan, dan lain-lain di samping produk utama yang mereka inginkan (Lupoyadi dan Hamdani, 2009).

Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah mengeluh terhadap bank, misalnya pelayanan *customer service* yang lambat, antrian nasabah yang berjalan kurang cepat akibat kurangnya jumlah *teller*, fasilitas kantor untuk pelanggan yang minim, penjelasan yang kurang pada produk yang ditawarkan, permasalahan transfer antar bank yang terkadang masih belum cepat, fasilitas ATM yang sering mengalami masalah, dan permasalahan layanan *electronic banking* lainnya.

Pada PT 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 Pembantu Universitas Bung Hatta (Standar Operasional Perusahaan, 2012).

Pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta, 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 terblokir yang dikarenakan oleh kegagalan menginput pin ATM hingga tiga kali, sehingga kartu ATM secara otomatis akan terblokir oleh sistem jaringan. Selain itu, mesin ATM yang mengalami masalah seperti uang pada mesin ATM yang tidak keluar ketika melakukan penarikan, lalu kegagalan sistem yang terjadi akibat dari sinyal satelit ATM. Hingga terjadi terdebetnya rekening nasabah akibat dari kesalahan ketika nasabah menarik uang di ATM.

Dan baru-baru ini sudah diluncurkan sebuah layanan *electronic banking* terbaru yang dimiliki Bank Nagari yaitu layanan *SMS banking*. Karena keberadaannya yang sangat baru, maka layanan transaksi *SMS banking* masih dalam kategori berhasil sehingga belum ditemukan keluhan nasabah terhadap layanan *SMS banking* ini terutama pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta.

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, 2009).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan. Faktor lainnya adalah rintangan pengalihan (*switching barriers*) pemasok dan keluhan (*voice*). Sedangkan keluhan terdiri atas *voice response* (menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi kepada bank yang bersangkutan), *private response* (memperingatkan atau memberi tahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan jasa bank yang bersangkutan), dan *third party response* (berusaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media masa, mendatangi lembaga konsumen, dan sebagainya). Bila loyalitas pelanggan terbentuk, maka profitabilitas dan pertumbuhan pendapatan bank akan terjamin (Lupoyadi dan Hamdani, 2009).

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. Jadi, suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif (Supranto, 2001).

Penanganan keluhan yang baik, akan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Sedangkan penanganan keluhan yang buruk, akan membuat nasabah menjadi tidak puas terhadap layanan bank. Oleh karena itu dalam meningkatkan kepuasan nasabah, maka bank memerlukan strategi 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 tersebut, maka penulis ingin menyelenggarakan penelitian dengan judul **“Strategi Penanganan Keluhan Layanan *Electronic Banking* dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang”**.

1.2.RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apa faktor penyebab keluhan nasabah PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta terhadap layanan *electronic banking*?

2. Bagaimana implementasi strategi penanganan keluhan layanan *electronic banking* pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang?

1.3.TUJUAN PENULISAN

Ada beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam kegiatan magang ini diantaranya adalah:

1. Mengetahui faktor penyebab keluhan nasabah PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang terhadap layanan *electronic banking*.
2. Mengetahui strategi penanganan keluhan layanan *electronic banking* pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang.

1.4.TEMPAT DAN WAKTU MAGANG

Kegiatan magang ini dilaksanakan pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang. Magang dimulai pada tanggal 04 Januari 2016 sampai 29 Februari 2016 yang berlangsung selama 40 hari kerja.

1.5.SISTEMATIKA PENULISAN

Agar pembahasan laporan penelitian ini lebih mudah dan terarah, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka, uraian kualitatif, dan permasalahan lainnya yang menjadi dasar pemikiran dalam pembuatan laporan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan mengenai sejarah singkat bank, visi dan misi bank, struktur organisasi, dan bentuk aktivitas usaha bank.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan masalah meliputi hasil yang diperoleh pada saat magang mengenai “Strategi Penanganan Keluhan Layanan *Electronic Banking* dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang”.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan juga berisikan saran-saran yang sesuai dengan jangkauan penganalisaan yang bisa penulis lakukan, sehingga diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

