



## BAB 1

### PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A Latar Belakang Masalah

Perbankan dalam suatu negara mempunyai manfaat utama sebagai penunjang sektor ekonomi. Oleh karena itu, dengan semakin meluasnya jaringan operasi bank diharapkan menjadi pendukung pembangunan nasional di suatu negara tersebut.

Saat ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang cukup pesat salah satunya adalah sektor perbankan. Menurut Undang-Undang No.7 Tahun 1992 yang disempurnakan menjadi Undang-Undang No.10 Tahun 1998 pengertian bank adalah sebagai berikut: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dana menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Aktivitas operasi pada suatu bank meliputi seluruh transaksi yang terjadi di bank tersebut seperti, pembukaan rekening, penyetoran dan penarikan tabungan, transaksi giro, penarikan cek dan wesel, transfer dana, dan sebagainya. Setiap nasabah yang melakukan transaksi atau kegiatan yang berhubungan dengan uang tunai akan dilayani oleh *customer service*.

Dengan berkembangnya kehidupan yang modern dan bisnis saat ini serta investasi di Indonesia, maka sudah selayaknya para pebisnis memerlukan transaksi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang dilakukan di perbankan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia saat ini maka akan berdampak pada berkembangnya bisnis perbankan di Indonesia.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pasar bisnis yang bertambah luas akan memacu untuk masuknya pesaing-pesaing perbankan baru dan timbulah persaingan antara perbankan termasuk Bank Ekonomi yang harus bersaing dengan bank – bank papan atas.

Dengan ketatnya tingkat persaingan antar bank saat ini, maka setiap bank harus berusaha meningkatkan kemampuan daya saingnya, karena keuntungan yang didapat oleh suatu bank dari produk-produk yang ada sangat peka dan sangat mudah diungguli oleh bank pesaing lainnya. Maka dalam hal ini cara yang digunakan untuk dapat mengungguli pesaing-pesaingnya adalah mutu pelayanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, penggunaan teknologi yang canggih, perbaikan sistem prosedur, dan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan antar bank.

Dengan demikian, faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam menghadapi persaingan ini adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan bank yang diberikan kepada para nasabah.

Fenomena umum yang sering terjadi di pelayanan perbankan adalah masalah sigapnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti nasabah harus antri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, solusi permasalahan yang diberikan kepada nasabah, respon yang cepat dan baik kepada nasabah dan kualitas pelayanan yang ramah serta sopan merupakan tuntutan yang diinginkan oleh para nasabah pada saat sekarang ini.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dalam upaya mendapatkan pelayanan dari *customer service*, nasabah sering menilai kualitas sistem operasi suatu bank berdasarkan lamanya waktu menunggu atau kecepatan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya. Juga cara menghadapi nasabah yang mengeluh karena terlalu lama menunggu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Fenomena Aktual Dimulai sejak akhir tahun 2009, Bank Ekonomi telah melakukan berbagai proses penguatan struktur maupun infrastruktur organisasi. Proses ini telah memperkuat kemampuan Bank dalam bersaing di segmen usaha kecil dan menengah (UKM), dimana Bank Ekonomi memang memiliki kelebihan komparatifnya. Dengan pertimbangan ini, Bank Ekonomi terus mempersiapkan diri untuk memperluas segmen pasarnya.

Sejak masuknya HSBC sebagai pemegang saham mayoritas pada tahun 2009, Bank Ekonomi telah mengarah pada pengembangan bisnis perbankan bertaraf global. Dengan peningkatan-peningkatan yang telah dilakukan selama ini, para nasabah Bank Ekonomi dapat memperoleh akses terhadap suatu jaringan global yang luas dan mapan, suatu jaringan nasional yang kokoh dan mapan dengan pengalaman profesional bertransaksi dengan bisnis-bisnis yang sukses.

Pada tahun 2011, Bank Ekonomi terus melakukan ekspansi kredit dengan fokus pada sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Sebagai bagian dari konsolidasi internal Bank, pembenahan dalam infrastruktur, proses dan sumber daya manusia terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan bersaing dalam mendapatkan nasabah baru.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pada akhir 2011, Bank Ekonomi berhasil menjaga pertumbuhan kredit di atas 20% dan meningkatkan *Net Interest Margin* (NIM) dari 4,09% ke 4,38% walaupun dalam kondisi tekanan penurunan suku bunga di pasar. Namun, laba bersih Bank mengalami penurunan dari Rp 296 miliar ke Rp 243 miliar sebagai konsekuensi dari komitmen Bank untuk terus memperbaiki infrastruktur, proses dan sumber daya manusianya. Dalam usahanya memasuki persaingan dengan bank papan atas, maka Bank Ekonomi sadar bahwa perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayannya agar dapat bersaing dengan para pesaing bank papan atas yang sudah mapan dengan kualitas pelayanan yang bagus, karena itu pada saat sekarang ini Bank Ekonomi sedang melakukan pembenahan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya, baik melalui pelatihan karyawan, seminar mengenai kualitas pelayanan, maupun penetapan sistem dan cara kerja yang lebih baik.

PT Bank Ekonomi Raharja Tbk didirikan pada tanggal 15 Mei 1989 dengan nama awal PT Bank Mitra Raharja. Pada tahun yang sama di bulan September, namanya diubah menjadi PT Bank Ekonomi Raharja yang kemudian lebih dikenal sebagai Bank Ekonomi.

Pihak manajemen bank perlu merancang suatu sistem operasi *customer service* atau sistem antrian tertentu serta menentukan *customer service* yang optimal. Hal tersebut disebabkan apabila jumlah *customer service* yang terlalu sedikit mengakibatkan nasabah lama menunggu sebelum mendapatkan pelayanan sehingga akan mengurangi kepuasan pelanggan. Sedangkan jika jumlah *customer service* yang terlalu banyak dapat mengakibatkan rendahnya tingkat kegunaan *customer service* serta tingginya biaya operasi bagi bank.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Oleh karena itu penulis memilih skripsi dengan judul, Analisis Kepuasan

Nasabah terhadap Kualitas Layanan Customer Service Bank Ekonomi Raharja Tbk.

**C** Hak Cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan yang telah di uraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan sebuah bank menurut nasabah ?
2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan Bank Ekonomi Raharja?

### **Batasan Masalah**

Mengingat adanya keterbatasan – keterbatasan dari penulis, maka penelitian akan dibatasi pada masalah yaitu Bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan Bank Ekonomi Raharja?

### **Batasan Penelitian**

Karena ada keterbatasan waktu dan biaya maka penulis menentukan batasan penelitian :

1. Waktu penelitian adalah Juli 2012 - Agustus 2012
2. Subyek penelitian adalah Nasabah Bank Ekonomi Kantor Pusat Graha.
3. Obyek Penelitian adalah Kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan kantor pusat Bank Ekonomi Raharja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### **B**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI RKG.

### **C**

### **D**

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.



E

## Rumusan Masalah

C

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah dari permasalahan yang telah di uraikan dan judul skripsi yang telah dipilih diatas, maka penulis merumuskan masalah di dalam pembahasan ini yaitu Bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *customer service* Bank Ekonomi Raharja ?

F

## Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang dirasakannya pada Bank Ekonomi Raharja

G

## Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan agar dapat berguna bagi pihak – pihak yang sekiranya terkait seperti :

### 1. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memberikan informasi dalam hal kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Ekonomi Raharja Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi, Jakarta Selatan. Pembahasan ini diharapkan dapat memberikan nilai profitabilitas dan mempertahankan nasabah bagi perusahaan dalam hal kepuasan layanan dalam menghadapi persaingan yang ketat antar bank.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 2. Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, memperdalam teori yang sudah diketahui. Selain itu Penulis dapat lebih mengetahui manfaat dari suatu hubungan pelayanan dan bisa mempraktekkannya dalam lingkungan kerja.

Bagi Pihak Lainnya

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan informasi atau sebagai referensi yang akan melakukan penelitian terkait tentang kepuasan nasabah bank.

### © Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.