

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Dalam dunia perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dan membeli dan menggunakan suatu produk bank tersebut, harapan itu perlu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya. Jika harapannya lebih tinggi daripada kualitas produk jasa, nasabah akan merasa tidak puas, sebaliknya jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitasnya produk jasa, maka nasabah akan merasa puas.

Nasabah memang harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi bank. Apabila pelayanan di bank tersebut kurang ramah dan cepat, maka nasabah bisa saja memilih bank lain dan mereka akan memberikan informasi negatif mengenai pelayanan di bank tersebut. Hal ini akan menyebabkan penurunan jumlah nasabah di bank tersebut dan pada akhirnya dapat mengalami penurunan omset transaksi di bank itu. Oleh karena itu, pimpinan bank harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah.

Nasabah yang merasa puas setelah menggunakan suatu produk pastinya akan menyebarkan informasi secara positif, sedangkan konsumen yang merasa tidak puas setelah menggunakan suatu produk akan menyebarkan informasi secara negatif. Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pemberian pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula pada nasabah.

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang dan

kualitas nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnisnya. Semua perusahaan terlebih lagi perusahaan jasa di harapkan dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ISO 9001:2008, terlebih lagi dengan diberikannya sertifikasi multisite sistem kepada Bank Sumsel Babel, sehingga bank tersebut dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih ditingkatkan dan apapun keluhan dari nasabah dapat diselesaikan dengan baik, dengan begitu tingkat kepuasan nasabah akan semakin tinggi. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa.

Menurut Parasuraman dkk., dalam Lupiyoadi, (2013:216), “ada empat dimensi yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian)”.

Direksi PT Bank Sumsel Babel menerapkan Layanan Cerah pada hari Kamis 27 Januari 2011 di Aula Lantai II Bank Sumsel Babel Kantor Pusat, Jl. Kapten A. Rifai No. 21 Palembang. Layanan Cerah (Cepat dan Ramah) adalah layanan unggul dari Bank Sumsel Babel. Layanan Cerah merupakan budaya melayani dengan standar pelayanan tertentu yang dapat menjadi pencitraan positif, ciri khas serta keunggulan Bank Sumsel Babel yang membedakan dari Bank lain.

PT Bank Sumsel Babel sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah. Nasabah semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh. Karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju selalu mengedepankan kecepatan dan keramahan dalam melayani nasabah.

Maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, tepatnya PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju adalah dengan menerapkan Layanan Cerah atau Cepat dan Ramah, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah. Layanan Cerah ini dimaksudkan agar pelayanan yang melebihi dari harapan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Dari latar belakang di atas penulis tertarik mengangkat masalah Layanan Cerah karena penulis ingin melihat masalah dalam pelayanan

Penerapan Layanan Cerah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan Judul “**Analisa Penerapan Layanan Cerah (Cepat dan Ramah) Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Pembantu Plaju Palembang**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimanakah Karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju ?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar mendapatkan analisa penelitian yang tepat dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah yang akan dibahas oleh penulis yaitu mengenai analisa penerapan layanan cerah (cepat dan ramah), dengan indikator-indikator pelayanan Cerah sebagai berikut:

1. Kategori *Staffing* mencakup aspek-aspek keramahan (*Politeness*), kecepatan (*Speed*), Penampilan (*Appearance*), *Produk Knowledge* dan *Cross Selling* dari petugas Satpam, *Customer Service/Information* dan Teller
2. Kategori *Fisik/Non Staffing* mencakup aspek-aspek *Banking Hall*, Toilet, ATM dan Parkir.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Standar Layanan Cerah (Cepat dan Ramah) yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju kepada nasabah.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Pengembangan Pengetahuan**

Memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan melalui pengalaman yang didapat selama melaksanakan penelitian, serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya dibidang Manajemen Pemasaran.

### **b. Bagi Penelitian Lanjutan**

Untuk menambah informasi, sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian selanjutnya

### **c. Pengembangan dan Manajerial**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi agar Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju dapat mengetahui penilaian masyarakat mengenai kualitas pelayanan Cerah (Cepat dan Ramah) serta sebagai bahan masukan yang positif mengenai pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki di Bank Sumsel Babel Cabang Plaju Palembang.