

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan jaman yang semakin pesat ini menyebabkan ketatnya persaingan yang terjadi pada semua elemen, tidak terkecuali antar institusi penyedia produk. Persaingan yang ketat ini juga disebabkan karena konsumen pada saat ini cenderung bersikap lebih kritis dengan dihadapkan pada banyak pilihan, oleh karena itu tuntutananya lebih banyak terhadap kondisi kualitas produk, harga, dan pelayanan

Persaingan pelayanan terhadap konsumen atau pelangganpun juga semakin ketat, beberapa unit-unit perusahaan yang dulu memberikan pelayanan dengan seadanya, kini dituntut untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pelanggan agar pelanggan tidak berpaling ke tempat lain. Unit layanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan prima yang memiliki daya saing untuk mampu berbicara dalam bisnis dagang. Demikian dijadikan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan dalam hal layanan pelanggan (Pendit, 2004:76)

Kunci keunggulan dalam bersaing dalam situasi yang penuh persaingan adalah kemampuan perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Kesetiaan pelanggan akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka waktu pendek, tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan (Hurriyati, 2005; 128)

Kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan baru merupakan sebuah fungsi yang tidak hanya berasal dari produk itu sendiri atau dari produk yang ditawarkan, namun juga berkaitan dengan bagaimana perusahaan tersebut melayani pelanggan lama dan reputasi yang diciptakan perusahaan, baik didalam maupun diluar pasar perusahaan tersebut.

Pelayanan merupakan ujung penentu dalam pemilihan produk. Berbagai alasan mengungkapkan hubungan baik dengan pelanggan, diperkirakan membutuhkan beberapa kali kunjungan untuk menarik seorang pelanggan baru agar bersedia menjadi pelanggan tetap. Membina hubungan baik dengan pelanggan sangat menguntungkan antara lain disebabkan oleh biaya untuk mendapatkan pelanggan baru cukup tinggi, pelanggan yang merasa puas akan merekomendasikan produk penjualan jasa.

Tentang persepsi atas pelayanan yang diterima oleh pelanggan tergantung pada harapan-harapan mereka. Jika perlakuan yang diterima pelanggan lebih baik dari yang diharapkan maka hal tersebut dianggap merupakan pelayanan yang memiliki nilai mutu yang tinggi. Jika perlakuan yang diterima pelanggan lebih buruk atau rendah dari yang mereka harapkan maka itu akan disebut pelayanan yang buruk (Nawar, 2002 ; 88)

Griffin (1995; 13) juga mengemukakan keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki pelanggan yang loyal terhadap barang dan jasa , antara lain:

1. Mengurangi biaya pemasaran

2. Mengurangi biaya transaksi seperti biaya negosiasi kontrak pesanan dan lain-lain
3. Mengurangi biaya *turn ofis* konsumen karena menggantikan konsumen yang lebih sedikit
4. Meningkatkan penjualan silang yang akan meningkatkan pangsa pasar
5. *Word of mount* yang lebih positif, dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti pelanggan yang puas
6. Mengurangi biaya kegagalan seperti biaya penggantian

Menabung atau menyimpan uang sudah menjadi kebiasaan setiap orang. Peralnya, dengan menabung, selain menyisihkan sebagian uang untuk keperluan mendadak dan perencanaan kehidupan yang lebih baik dari segi finansial, menabung juga dapat melatih diri kita agar hidup hemat dan tidak berlebihan dalam membelanjakan uang. Bahkan ada pepatah yang mengatakan "hemat pangkal kaya" dan "sedikit demi sedikit lama-lama jadi bukit", itu berarti dengan berhemat dan menyisihkan sebagian uang untuk ditabung, maka kita telah menghargai hidup dan berkesempatan hidup bahagia dalam segi finansial.

Bank Mandiri merupakan salah satu bank terbaik di Indonesia yang didirikan pada 2 oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank

Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri.

Bank mandiri memiliki tingkat keamanan terbaik di Indonesia, baik itu layanan internet banking, maupun layanan langsung di setiap kantor cabang Bank Mandiri. Adapun keamanan dari layanan internet banking, yaitu menjaga kerahasiaan identitas dan semua informasi keuangan Nasabah serta menjaga komitmen jaminan keamanan dan kerahasiaan data pribadi keuangan maupun transaksi nasabah pengguna.

Adanya predikat sebagai salah satu dari Bank Terbesar Indonesia itu, bisa mendatangkan kebanggaan tersendiri jika berkorelasi positif. Seperti dikutip dari akun resmi twitter *@detikfinance* (Febby, 2012) diunduh dari <http://www.infobanknew.com> info bank yang merupakan analisis strategi perbankan dan keuangan, Bank Indonesia (BI) mengeluarkan daftar 10 bank terbesar di Indonesia berdasarkan jumlah asetnya. Aset 10 bank tersebut berjumlah Rp 2.312,336 triliun atau 63,3% dari total aset perbankan yang mencapai Rp 3.652,832 triliun. Posisi bank yang menempati 10 besar ini tak banyak perubahan sejak 2009. Berikut daftar 10 bank terbesar di Indonesia:

Daftar Bank Terbesar di Indonesia berdasarkan total aset perbankan infobank dari *@detikfinance* (Febby, 2012) diunduh dari <http://www.infobanknew.com>

1. PT Bank Mandiri Tbk dengan aset Rp 493,05 triliun (13,5% dari seluruh total aset perbankan)

2. PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) dengan aset Rp 456,382 triliun (12,49%)
3. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) dengan aset Rp 380.927 triliun (10,43%)
4. PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) dengan aset Rp 289,458 triliun (7,92%)
5. PT Bank CIMB Niaga Tbk dengan aset Rp 164,247 triliun (4,5%)
6. PT Bank Danamon Indonesia Tbk dengan aset Rp 127,128 triliun (3,48%)
7. PT Pan Indonesia Bank Tbk (Panin) dengan aset Rp 118,991 triliun (3,26%)
8. PT Bank Permata Tbk dengan aset Rp 101,54 triliun (2,78%)
9. PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) dengan aset Rp 91,335 triliun (2,5%)
10. PT Bank Tabungan Negara Tbk (BTN) dengan aset Rp 89,277 triliun (2,44%).

Sebelumnya, dalam <http://www.infobanknew.com> infobanknews juga pernah merilis berita serupa. Mengenai bank terbesar di Indonesia, tapi berdasarkan jumlah nasabahnya seperti yang di uraikan didalam tabel dibawah ini :

Tabel 1.1

Daftar Bank Terbesar di Indonesia berdasarkan jumlah nasabah

No.	Bank	Jumlah Nasabah
1.	BRI	33.000.000
2.	BNI	11.772.000
3.	Mandiri	11.300.000
4.	BCA	9.700.000
5.	BTN	5.000.000
6.	Danamon	4.700.000
7.	BII	2.800.000
8.	CIMB Niaga	2.600.000
9.	Permata Bank	2.000.000
10.	Panin Bank	n/a

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui terdapat perbedaan bahwa berdasarkan jumlah asetnya, Bank Mandiri menduduki tingkat pertama, lebih unggul dibanding Bank BRI. Sedangkan berdasarkan jumlah nasabahnya Bank Mandiri ada pada peringkat ketiga dan masih dibawah Bank BRI padahal Bank Mandiri memiliki banyak keunggulan diantaranya adalah pelayanannya yang mampu menduduki urutan pertama Bank dengan pelayanan terbaik di Indonesia. Keamanan layanan langsung dari Bank Mandiri yaitu adanya *Camera Closed Circuit Television (CCTV)* dan petugas SATPAM khusus yang ditempatkan di tiap kantor cabang Bank Mandiri maupun di setiap ATM

selama 24 jam non-stop. Hal ini dilakukan untuk memberikan rasa aman dan kenyamanan kepada Nasabah sekaligus membuktikan bahwa Bank Mandiri adalah Bank Terbaik di Indonesia. Selain itu, Bank Mandiri memiliki Layanan 24 Jam, yaitu saluran distribusi elektronik Bank Mandiri yang terdiri dari Mandiri ATM, Mandiri SMS, Mandiri internet, Mandiri *Call*, Mandiri *Mobile* dan Mandiri Internet Bisnis. Bank Mandiri yang posisinya masih dibawah Bank BRI berdasarkan jumlah nasabahnya ini tentunya dalam hal membangun loyalitas nasabahnya menjadi suatu tujuan yang harus dicapai dari suatu bank dalam hal mempertahankan nasabahnya dari bank pesaing. Hal ini berkaitan erat dengan strategi pelayanan kepada nasabah, khususnya untuk menciptakan loyalitas nasabah yang didukung dengan meningkatkan keunggulan produk dan peningkatan kualitas layanan melalui pelayanan prima.

Sesuai dengan slogan Bank Mandiri "Terdepan, Terpercaya, Tumbuh Bersama Anda", prestasi, loyalitas, produk terbaik serta keamanan dan pelayanan terbaik, maka hal inilah yang menjadikan Bank Mandiri Bank terbaik di Indonesia.

Observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 28 januari – 26 februari 2013, pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang bertugas sangat ramah, senyum dan sapa serta ucapan terimakasih selalu diberikan kepada setiap nasabah saat datang dan akan pergi, penampilan yang sangat rapi dan sopan, mereka memberika pelayanan yang sangat ramah sejak pagi hingga sore, selain itu keamanan, kebersihan, dan kelengkapan fasilitas untuk nasabah juga diberikan dengan baik oleh petugas.

Berdasarkan teori yang diungkapkan oleh Barata tentang hubungan pelayanan prima dan loyalitas yaitu bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan (Barata, 2003 ; 27 ). Namun hal tersebut ternyata masih belum sesuai dengan kenyataan yang terjadi pada bank Mandiri. Meskipun bank mandiri memiliki pelayanan terbaik di Indonesia, akan tetapi menduduki peringkat dibawah bank lainnya untuk kategori jumlah nasabah. Bank Mandiri memang merupakan penggabungan dari empat bank pemerintah sebagai bagian dari rencana restrukturisasi dan rekapitalisasi sektor perbankan di Indonesia yang sempat mengalami goncangan pada saat krisis moneter tahun 1997 yang lalu. Banyak asumsi muncul dari beberapa individu yang menyatakan bahwa bank mandiri adalah gabungan dari bank yang bermasalah yang kemudian menjadi satu, dan akhirnya memilih bank lain sebagai bank pilihan dalam transaksi perbankannya, akan tetapi dewasa ini bank mandiri meraih banyak prestasi terlebih untuk hal pelayanannya, bank mandiri merupakan bank terbaik di Indonesia untuk pelayanannya, selain itu bank mandiri terus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya tetapi masih ada beberapa individu yang kurang loyal dengan bank mandiri, sekalipun sudah menjadi nasabah namun lebih mempercayakan transaksi perbankan lainnya pada bank lain. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut, dan skripsi ini berjudul “ Hubungan Pelayanan Prima (*Service*



*Excellence*) Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng-Banyuwangi”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan adalah:

1. Bagaimana tingkat pelayanan prima (*service excellence*) di Bank Mandiri Cabang Genteng?
2. Bagaimana tingkat loyalitas nasabah di Bank Mandiri Cabang Genteng?
3. Bagaimana Hubungan Pelayanan Prima dengan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima di Bank Mandiri Cabang Genteng
2. Untuk mengetahui bagaimana Loyalitas nasabah di Bank Mandiri Cabang Genteng
3. Untuk mengetahui hubungan Pelayanan Prima terhadap Loyalitas nasabah di Bank Mandiri Cabang Genteng

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan ilmu psikologi industri, khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dengan Loyalitas pelanggan, serta dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan penelitian yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi mengenai keterkaitan antara Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dengan Loyalitas pelanggan, sehingga dapat dijadikan pedoman untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan dalam pelayanan untuk terus meningkatkan pelayanan yang prima.