

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Pelayanan sebagai salah satu usaha untuk bersaing dengan *competitor* merupakan salah satu unsur yang penting dalam layanan perbankan. Pelayanan tersebut harus memberikan suatu kepastian kepada nasabah dalam memilih suatu jasa perbankan yang dijadikan sebagai indikator dalam menilai kepuasan nasabah dan pada akhirnya dapat menimbulkan citra dan pandangan yang baik pada bank itu sendiri. Hal ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan jumlah nasabah, memenuhi kepuasan nasabah, dan menjaga loyalitasnya. Pelayanan yang baik harus saling berkaitan, dimulai dari pelayanan yang diberikan oleh *security*, *customer service*, dan *teller* sebagai petugas yang terkait dengan pelayanan.

Untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, pihak bank harus menunjukkan kesan yang sempurna pada nasabahnya dengan terus memperbaiki kualitas pelayanannya dan tetap memperhatikan etika dalam pemberian pelayanan agar dapat mencapai kepuasan nasabahnya. Dengan demikian nasabah akan merasa puas apabila kinerja dari bagian pelayanan dapat memberikan kepuasan dan memenuhi keinginan nasabahnya.

Kepercayaan dari masyarakat dapat diperoleh apabila pelayanan yang diberikan juga memperhatikan etika moral, sehingga bank tetap sanggup untuk mengambil sikap-sikap yang dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan ada 4 komponen pokok yang perlu diperhatikan, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Dengan demikian suatu jasa layanan tidak akan sempurna apabila ada salah satu dari komponen yang tidak sempurna. Penerapan pelayanan yang kurang memuaskan dari para petugas yang terkait dengan pelayanan, sering mengakibatkan terjadinya *complaint* dari nasabah sehingga nasabah tidak puas dan tidak loyal.

Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan jasa perbankan bagi para nasabahnya, bank tentunya dihadapkan pada beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasionalnya. Hal ini menjadi sangat penting, selain keempat komponen pelayanan untuk memberikan pelayanan dalam menghadapi persaingan. Dengan demikian pelayanan prima harus ditingkatkan khususnya pada bagian *front liner*, sebab apabila pelayanan prima tidak ditingkatkan, kemungkinan nasabah akan berpaling ke bank *competitor* yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Dengan berbagai riset dan penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa ahli perbankan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar bank-bank *papan atas*, mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Aspek-aspek layanan yang dievaluasi terdiri dari aspek manusia (*security, customer service, teller*, dan telepon), aspek fisik (peralatan *banking hall*, kenyamanan ruangan, toilet, dan ATM), serta aspek *new electronic channel* (*SMS banking, phone banking*, dan *internet banking*). Hasil dari evaluasi aspek-aspek layanan tersebut, Bank Mandiri tampil menjadi The Best Bank dalam memberikan pelayanan prima. Bank

International Indonesia harus puas berada di urutan kedua. Bank CIMB Niaga yang tahun lalu berada di urutan ketiga tetap berada di posisi tersebut. Terlepas dari pemilikan terhadap bank-bank yang ada di Indonesia, ternyata bank-bank swasta nasional mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Menurut Eko B. Supriyanto selaku Direktur Biro Riset Info Bank, mengatakan bahwa pasar *consumer banking* dimana produk antara satu bank dengan bank lain hampir sama maka kualitas pelayanan menjadi daya tarik dalam mempengaruhi nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Strategi Peningkatan Service Quality Untuk Mencapai Kepuasan Nasabah Pada Bank Jabar Banten Cabang Suci Bandung** ”.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

Maksud dari kerja praktek ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan sistem pelayanan di Bank Jabar Banten Cabang Suci Bandung.

Adapun tujuan dari Kerja Praktek ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi-strategi apa saja yang digunakan untuk mencapai kepuasan nasabah dengan menggunakan skala-skala pengukuran kualitas pelayanan bank.
2. Untuk mengetahui keterkaitan antara service quality dengan kepuasan nasabah.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Penulis berharap Laporan Kerja Praktek ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan antara lain:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan yang berkaitan dengan sistem pelayanan pada sebuah fakta lapangan atas pelayanan secara langsung.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang saran mengenai sistem pelayanan demi memcapai kepuasan nasabahnya.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi tambahan bagi perusahaan, serta dapat memberikan masukan yang cukup berarti untuk lebih mengetahui sistem pelayanan tersebut.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Adapun tempat penelitian dan kerja praktek ini bertempat di Bank Jabar Banten Cabang Suci Bandung yang beralamat di Jl. P.H.H. Mustofa No. 66 Bandung. Penulis melakukan praktek kerja selama satu bulan terhitung dari tanggal 08 Juli 2010 sampai dengan 08 Agustus 2010.