

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang mendasari asaz kepercayaan terhadap kualitas pelayanan dan menentukan suatu keberhasilan bisnis jasa tersebut. Didalam dunia perbankan, peran utama dalam kualitas layanan terhadap pelanggan ialah Pelayanan Pelanggan (*Customer Service*) yang berada di bawah naungan Kantor Cabang. *Customer Service* diharapkan mampu menjaga hubungan baik dengan para pelanggan. Hal ini tentu saja dilakukan untuk menjaga nama baik bank tersebut dan meningkatkan kepercayaan para pelanggan (nasabah).

Pelayan pelanggan mempunyai tanggung jawab utama yaitu, menyelesaikan kebutuhan dan permasalahan yang diberikan nasabah dengan cepat dan teliti. Pelayanan yang dilakukan pelayanan pelanggan tidak terlepas dari tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan dan keakuratannya dalam bekerja. Selain itu, pelayan pelanggan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pada setiap pelanggan, sehingga layanan yang diberikan akan maksimal dan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan pelanggan beserta kualitas perusahaan tersebut.

Kualitas jasa adalah sebuah kata bagi penyedia jasa yang merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Jika suatu perusahaan memiliki kualitas pelayanan pelanggan yang rendah maka akan mempengaruhi pada citra dari perusahaan tersebut, rendahnya kualitas pelayanan pelanggan ini terjadi langsung di Bank Mandiri KCP Jakarta Fakhruddin, dapat dilihat dari data banyaknya keluhan nasabah mengenai pelayanan pelanggan yakni, sering terjadi antrian panjang yang membuat pelanggan merasa tidak nyaman, waktu pelayanan yang digunakan tiap pelayan pelanggan tidak efisien dan sistem Mandiri *Online* yang memiliki gangguan sehingga akun yang dimiliki pelanggan kerap mengalami blokir secara otomatis. Hal ini tentu mempengaruhi pada setiap kebutuhan yang diinginkan oleh para tiap pelanggan.

Jika pelanggan mendapatkan pelayanan yang seperti yang diuraikan diatas, maka pelanggan akan merasakan jasa yang diberikan dari perusahaan memiliki kualitas yang rendah dan menjadikan pelanggan berfikir untuk mencari pelayanan jasa yang lebih baik dari sebelumnya.

Maka dari itu, masing-masing perusahaan harus memiliki beberapa strategi khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan dipelajari oleh para pelayan pelanggan sehingga dapat diimplementasikan dalam aktivitas pelayanan pelanggan. Strategi khusus yang dimaksud ialah strategi yang berdampak pada kepuasan para pelanggan. Hal ini berkaitan dengan teori menurut pendapat Agung kurniawan (2007:128) yang mengatakan bahwa, "Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan." Lalu, kualitas pelayanan pelanggan juga menjadi pengaruh terbesar dalam meningkatnya nama baik atau citra dari suatu perusahaan. Maka dari itu pelayan pelanggan diwajibkan mengetahui dasar pelayanan yaitu jenis-jenis pelayanan, prinsip kualitas pelayanan, dan lainnya.

Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Mandiri Jakarta Fakhruddin merupakan perusahaan cabang dari PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, yang bergerak pada bidang pelayanan jasa terhadap nasabah Bank Mandiri. KCP Jakarta Fakhruddin, yang terletak di jalan K.H. Fakhruddin, Tanah Abang Jakarta Pusat, memiliki 3 pelayan pelanggan yang bertugas melayani pelanggan dengan baik dan tepat.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini diberi judul **“ANALISIS PELAYANAN PELANGGAN PADA PT. BANK MANDIRI KCP JAKARTA FAKHRUDIN”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perumusan masalah yaitu :

Bagaimanakah pelayanan pelanggan yang terjadi di Bank Mandiri KCP Jakarta Fakhrudin?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan Penulisan**

Mengetahui kualitas pelayanan pelanggan pada Bank Mandiri KCP Jakarta Fakhrudin.

### **2. Manfaat Penulisan**

Adapula hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, yakni :

#### **1. Bagi Perusahaan**

Dapat digunakan dalam mengambil alternatif keputusan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk melayani pelanggan pada PT. Bank Mandiri KCP Jakarta Fakhrudin

#### **2. Bagi Penulis**

Untuk menambah kajian ilmu manajemen perkantoran khususnya tentang analisis pelayanan pelanggan.

#### **3. Bagi Penelitian**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan dan pelajaran dalam mengembangkan suatu situasi serta kondisi yang terjadi, lalu memperkaya khasnah teoritis dengan penelitian yang sama.

