

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Dewasa ini, perkembangan dan pengaruh globalisasi pada sektor jasa mengalami peningkatan yang cukup dramatis dibanding dekade sebelumnya. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan jasa yang tumbuh dan berkembang. Jasa dalam suatu perekonomian secara mutlak diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan akan produk jasa dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan bagi para pemakainya. Hal ini merupakan peluang bisnis yang sangat bagus bagi para pemilik perusahaan jasa, sehingga banyak perusahaan besar yang terjun dan mengkonsentrasikan pada bisnis jasa.

Salah satu sektor jasa yang banyak dikonsumsi dan memiliki pengaruh besar atas perkembangan perekonomian adalah perbankan. Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 1998, yang dimaksud dengan “ Bank “ adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pengertian bank tersebut sangat jelas, bahwa pengertian bank telah mengalami evolusi sesuai dengan perkembangan bank itu sendiri. Dalam menjalankan usahanya, bank saat ini lebih berperan sebagai intermediasi keuangan, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat.

Pemasaran dibidang perbankan berarti menjual produk-produk yang dimiliki oleh bank kepada nasabah dan calon nasabah, dengan cara memberitahu, memperkenalkan, maupun menciptakan image yang baik serta membangun loyalitas nasabah terhadap bank itu sendiri. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh bank, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh nasabah mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan nasabah akhirnya dapat dipenuhi apabila pemasar perbankan memberikan kebutuhan dan keinginan para nasabahnya, serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi mereka.

Kepuasan konsumen itu sendiri merupakan suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli (Philip Kotler dan Garry Armstrong, 1999, hal 13). Apabila kinerja bank sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, apabila kinerja bank tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasakan ketidakpuasan. Kepuasan konsumen harus diprioritaskan oleh perusahaan perbankan agar mampu bersaing dengan bank yang lain. Seperti seorang nasabah mengharapkan kecepatan dan ketepatan pelayanan seorang teller bank, dan ternyata teller tersebut mampu memenuhi harapan seorang nasabah dengan baik, maka nasabah tersebut dapat dikatakan mendapatkan kepuasan. Sebaliknya, apabila teller bank tidak dapat memenuhi harapan nasabah dengan baik, maka nasabah tersebut dapat dikatakan tidak mendapat kepuasan. Hal ini akan menyebabkan nasabah kecewa dan sangat mungkin akan pindah ke bank lain. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi

prioritas utama bagi setiap perusahaan dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Bank Mandiri merupakan bank milik pemerintah yang berdiri pada tahun 1999. Bank tersebut merupakan hasil merger 4 bank milik pemerintah, yaitu : BDN, BBD, Bank Exim, dan Bank Pembangunan Indonesia. Bank Mandiri sudah banyak memiliki cabang di berbagai kota di Indonesia, salah satunya di Gombong. Bank Mandiri cabang Gombong masih tergolong bank baru, karena baru berdiri pada tahun 2002. Meskipun masih tergolong bank baru, tetapi Bank Mandiri Cabang Gombong sudah mempunyai nasabah yang cukup banyak dan telah mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan para nasabahnya, ini terbukti dengan ditawarkannya produk-produk yang beragam dan fasilitas yang memadai oleh Bank Mandiri. Produk-produk tersebut antara lain : tabungan, deposito dan giro. Tabungan sendiri ada beberapa macam, seperti : tabungan pendidikan, tabungan haji dan tabungan biasa. Sedangkan fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Mandiri, antara lain : Mesin ATM, tempat parkir, ruang tunggu yang bersih dan nyaman serta lokasi bank yang strategis. Selain itu, Bank Mandiri juga terkenal dengan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Hal ini terbukti dengan kepercayaan yang diberikan oleh SMUN 1 Gombong kepada Bank Mandiri untuk mengurus dan mengelola pembayaran uang sekolah para siswanya. Dengan kepercayaan yang diberikan oleh para nasabah kepada Bank Mandiri, membuktikan bahwa para nasabah Bank Mandiri telah mendapatkan kepuasan terhadap kinerja Bank tersebut. Selain itu, untuk menghadapi tingkat persaingan yang semakin ketat dalam pasar industri perbankan di Gombong dan mempertahankan para

nasabahnya, Bank Mandiri selalu berusaha untuk memenuhi harapan para nasabahnya dengan baik, dan berusaha terus untuk meningkatkan mutu produk maupun pelayanan guna mempertahankan kepuasan para nasabahnya.

Bertolak dari kenyataan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah Bank Mandiri, dengan mengambil judul penelitian : “ **Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Gombong** “.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana kepuasan nasabah dilihat dari harapan nasabah dan kinerja Bank Mandiri cabang Gombong.
- b. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik konsumen.

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis kepuasan nasabah dilihat dari harapan nasabah dan kinerja Bank Mandiri Cabang Gombong.
- b. Untuk menjelaskan perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik konsumen.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Melalui penelitian ini ada beberapa manfaat yang ingin dicapai, yaitu :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu pihak bank dalam membuat kebijaksanaan dan strategi pemasaran yang tepat dan bijaksana, disamping sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Bagi Penulis

Merupakan kesempatan yang sangat bermanfaat untuk menerapkan pengetahuan yang selama ini diterima dibangku kuliah dan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan pertimbangan yang mungkin dapat memberi informasi dan sedikit gambaran bagi penelitian lain yang ada hubungannya dengan masalah ini.

