

BAB I

P E N D A H U L U A N

A. Latar Belakang Masalah

Bank sebagai lembaga keuangan adalah bagian dari faktor penggerak kegiatan perekonomian. Kegiatan-kegiatan lembaga perbankan sebagai penyedia dan penyalur dana akan menentukan baik tidaknya perekonomian suatu Negara. Dalam perkembangannya perbankan telah menambah suatu fasilitas yaitu kartu ATM, pesaing-pesaing baru telah memasuki pasar berbagai tawaran tentang kemanfaatan kartu ATM yang beraneka ragam fungsi dan kualitasnya, dan memiliki daya tarik tersendiri. Persangan yang semakin ketat tersebut telah mendorong pihak perbankan usaha-usaha pengembangan di bidang kualitas kemanfaatan kartu ATM.

Setiap perusahaan perbankan harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan nasabah selain pencapaian keuntungan maksimal. Masalah yang sering dihadapi perbankan adalah perusahaan belum mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh nasabah. Faktor utama dari ketidakpuasan tersebut berasal dari pelayanan yang kurang berkualitas.

Pada perusahaan jasa kualitas kemanfaatan kartu ATM merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Faktor pelayanan lebih efektif peranannya dalam meningkatkan profit/ laba, dibandingkan dengan factor promosi ataupun pengiklanan. Oleh karena itu, pelayanan nasabah

UNIVERSITAS MEDAN AREA

semakin besar fungsinya dalam keseluruhan strategi pemasaran yang diterapkan oleh bank dewasa ini untuk menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.

Industri perbankan adalah industri jasa yang bersifat padat karya (*labour intensif*), disamping padat ilmu (*knowledge*). Karenanya, pertumbuhan dan perluasan industri perbankan dimasa sekarang ini harus disertai dengan usaha yang sungguh-sungguh untuk mempersiapkan staf dan pemimpin yang terampil dari seluruh tingkat organisasi, yang mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para nasabah.

Perbankan merupakan industri jasa yang sangat penting dalam menunjang program pembiayaan pembangunan, baik sebagai penghimpun dana, sebagai pembiayaan investasi dan modal kerja maupun sebagai lembaga yang melancarkan arus uang dari masyarakat dan menuju masyarakat. dalam (*financial intermediary*) dan sebagai alat pembangunan (*agent of development*). Dalam kegiatan operasionalnya sumber dana bank salah satunya berasal dari masyarakat yang dihimpun dalam bentuk tabungan.

Pada prinsipnya kualitas kemanfaatan kartu ATM berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk usaha-usaha yang bergerak di bidang jasa, ada 5 (lima) komponen kualitas jasa yang terdiri dari penarikan tunai, setoran tunai, transfer dana, pembayaran dan bentuk pembelanjaan.

PT. Bank Mandiri Cabang Kapten Muslim Medan dalam kegiatan operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat (nasabah), salah satunya melalui tabungan. Dalam hal ini nasabah cenderung memperhatikan nilai-nilai