

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 2002).

Kotler (2002) menyebutkan ada enam alasan mengapa suatu institusi perlu mendapatkan loyalitas peianggannya. Pertama: pelanggan yang ada lebih prospektif, artinya pelanggan loyal akan memberi keuntungan besar kepada institusi. Kedua: biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibandingkan dengan menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada. Ketiga: pelanggan yang sudah percaya pada institusi dalam suatu urusan akan percaya juga dalam urusan lainnya. Keempat: biaya operasi institusi menjadi efisien jika memiliki banyak pelanggan loyal. Kelima: institusi dapat mengurangkan biaya psikologis dan sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan institusi. Keenam: pelanggan loyal akan selalu membela institusi bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan.

Pelayanan secara umum merupakan upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada orang lain dengan adanya kemudahan-kemudahan agar

mereka dapat memenuhi kebutuhannya. Sedangkan nasabah adalah orang yang menggunakan produk atau jasa dari pelayanan yang diberikan untuk mencapai atau memenuhi kepuasan atas pemakaian produk jasa tersebut.

Dalam memberikan pelayanan informasi dan kecepatannya sangat dibutuhkan nasabah selain ketepatan dan keramahan dalam memberikan pelayanan itu. Kepuasan nasabah hanya dapat terbentuk apabila nasabah merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka.

Hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas kepada konsumen, maka konsumen akan merasa senang mendapat kepuasan dan dihargai sehingga akan tetap merasa senang untuk menjadi nasabah bank, demikian juga sebaliknya.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pelayanan merupakan tujuan utama. Karena pelayanan yang dikerjakan secara profesional akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan.

BNI Taplus merupakan produk tabungan yang ditawarkan oleh kantor cabang, kantor cabang pembantu dan BNI unit yang telah terintegrasi ke dalam jaringan sistem *real time online*. Setiap nasabah BNI akan mendapatkan kartu BNI Card yang tidak hanya berfungsi sebagai kartu ATM namun juga berfungsi sebagai *debit card*. Berdasarkan survei pendahuluan diperoleh gambaran tentang jumlah nasabah BNI Taplus Kantor Cabang BNI USU Kantor Layanan Binjai mengalami fluktuasi. Berdasarkan kondisi tersebut usaha peningkatan pangsa pasar tabungan BNI Taplus harus dimulai, antara lain dilakukan dengan mengenali perilaku nasabah tabungan BNI Taplus dan produk tabungan perbankan umumnya.