

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pelanggan atau nasabah merupakan bagian terpenting dari sebuah perusahaan. Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk memperoleh pelanggan atau nasabah dalam jumlah besar, karena dengan pelanggan yang besar berarti perusahaan memperoleh laba yang besar pula. Untuk itu perusahaan harus mencari, mendapatkan dan mempertahankan pelanggan atau nasabah dengan sebaik-baiknya.

Meningkatnya persaingan di lingkungan perusahaan sejenis merupakan alasan penting untuk meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan atau nasabah. Perusahaan dapat menarik pelanggan atau nasabah dengan mengungguli pesaingnya dengan memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan atau nasabah secara lebih baik. Pelanggan atau nasabah yang puas akan melakukan pembelian atau menggunakan jasa perusahaan secara berulang ulang.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Medan Putri Hijau Unit Deli Tua merupakan lembaga keuangan perbankan milik negara yang tugas utamanya mengelola, menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Untuk itu perusahaan mempunyai beberapa tugas, yaitu menginformasikan sekaligus memberikan wawasan pada masyarakat, nasabah tentang perusahaan dan manfaat yang dapat diberikan perusahaan, membujuk nasabah potensial

untuk memanfaatkan jasa sebagai penyelesaian yang terbaik dari kebutuhan nasabah dibandingkan dengan pesaing, mengingatkan nasabah akan kemampuan perusahaan dengan memaparkan pengetahuan yang lebih banyak untuk mengoptimalkan kepuasan nasabah tersebut.

Kepuasan nasabah merupakan tujuan utama kegiatan pemasaran karena dengan kepuasan nasabah, maka tingkat permintaan nasabah akan produk atau jasa perusahaan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat memaksimalkan pencapaian laba dan kontinuitas dapat dipertahankan. Sampai saat ini, perkembangan jumlah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Medan Putri Hijau Unit Deli Tua sangat baik. Untuk mempertahankan kepuasan nasabah, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Medan Putri Hijau Unit Deli Tua melakukan empat hal yaitu:

1. Mengidentifikasi siapa nasabahnya.
2. Memahami tingkat harapan nasabah atas kualitas.
3. Memahami strategi kualitas layanan nasabah.
4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah tercapai, bila kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah terpenuhi. Untuk memuaskan kebutuhan nasabah, dibutuhkan strategi pelayanan yang berkelanjutan yaitu terjalin suatu kemitraan dengan nasabah secara terus menerus yang pada akhirnya menimbulkan kesetiaan nasabah, sehingga terjadi transaksi ulang.

Melihat pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang dapat menunjang peningkatan jumlah nasabah disuatu usaha perbankan, maka penulis tertarik untuk menganalisa dan menulis skripsi dengan memilih judul: