

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.

Nasabah diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada nasabah. Usaha memuaskan kebutuhan nasabah harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat "win-win situation" yaitu dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan nasabahnya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha.

Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk

UNIVERSITAS MEDAN AREA

mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Seiring dengan terus berkembangnya perusahaan dan untuk lebih menampilkan citra positif perusahaan, maka manajemen Bank BTPN memiliki visi dan misi yang sudah tentu harus selalu melakukan pelayanan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan terhadap nasabah menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis perbankan ini.

Bank BTPN merupakan bank yang memberikan kredit kepada purnawirawan ABRI dan Pensiunan lainnya. Alasannya dipilihnya perusahaan ini karena terjadi kenaikan jumlah nasabah yang mengeluh. Semakin tingginya nasabah yang mengeluh menandakan jika nasabah belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Fenomena yang dijumpai adalah Bank BTPN belum mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar di harapkan oleh nasabah. Faktor utama dari ketidakpuasan tersebut berasal dari pelayanan yang kurang berkualitas, hal ini dapat dilihat tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tabungan BANK BTPN
Tahun 2011

Bulan	Jumlah Nasabah
Januari	5.548
Februari	5.529
Maret	-
April	5.539
Mei	5.507
Juni	5.448
Juli	5.725
Agustus	5.433
September	5.361
Oktober	5.316
November	5.322
Desember	5.256

Sumber: Dokumen Bank BTPN Medan, 2012