

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bagi suatu perusahaan yang menjadikan pelanggan sebagai pusat perhatiannya selalu memikirkan mutu pelayanan (service quality) yang paling sesuai bagi pelanggan. Sikap ini menempatkan pelanggan pada titik pusat perusahaan guna meningkatkan kepuasan pelanggannya. Melalui pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Baik buruknya citra perusahaan dimata pelanggan tergantung pada pola pelayanan sehari-hari. Dalam hal ini dapat ditingkatkan melalui pengembangan dan penciptaan prosedur yang bersahabat, relevan dan menghemat waktu. Penyelesaian masalah yang cepat dan kreatif serta menghadapi pelanggan secara bijaksana dalam situasi yang sulit sekaligus adalah juga merupakan satu point yang positif dari pelanggan tentang penilaiannya terhadap perusahaan. Perusahaan yang benar-benar menjadikan pelanggan sebagai pusat perhatiannya selalu memikirkan pelayanan yang paling sesuai bagi pelanggan.

Dalam rangka mewujudkan Visi Bank menjadi Bank komersial yang terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah, Bank memiliki komitmen untuk menerapkan dan mencapai standar *Good corporate Governance* yang tinggi. Bank Rakyat Indonesia sesuai dengan visinya menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah, akan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, sebab pelayanan yang baik merupakan suatu hal yang sangat berperan sekali dalam

memberikan kontribusi terhadap perusahaan tersebut. Kesuksesan Bank tergantung pada terbentuknya hubungan yang produktif dengan nasabah berdasarkan integritas, perilaku etis dan hubungan saling percaya, harus disadari bahwa masing-masing nasabah mempunyai kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda untuk mencapai suatu hal yang sama yaitu kesuksesan. Oleh karena itu, komitmen untuk secara terus menerus mengembangkan budaya pelayanan berstandar internasional dengan selalu berusaha mengutamakan kepuasan nasabah serta membangun hubungan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Berdasarkan beberapa hal yang dikemukakan diatas, penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan mengambil objek penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia, (PERSERO), Tbk Cabang Binjai dengan judul skripsi: "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia, (PERSERO) Tbk Cabang Binjai"

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia, (PERSERO) Cabang Binjai, ditemukan adanya permasalahan yang berkenaan dengan kepuasan nasabah yang dirumuskan sebagai berikut: "Bagaimana Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia, (PERSERO) Cabang Binjai"