

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Loyalitas nasabah merupakan kontributor yang signifikan bagi perusahaan untuk meraih sukses jangka panjang. Harapan dari manajemen kualitas yang diterapkan oleh jajaran manajemen perbankan adalah loyalitas nasabah karena loyalitas nasabah akan dapat meningkatkan keuntungan bank. Peningkatan kualitas merupakan tujuan utama industri jasa pada umumnya dan industri perbankan pada khususnya sehingga strategi kualitas harus dijabarkan ke dalam suatu program yang nyata dalam organisasi.

Interaksi yang berkualitas ditinjau dari perspektif nasabah, harus ditunjukkan dengan kemudahan akses terhadap sumber daya perusahaan, pelayanan yang cepat dan konsisten, fleksibel dan mudah digunakan, memberikan tingkat kenyamanan, serta keamanan transaksi yang tinggi. Dengan demikian, setiap interaksi yang dilakukan merupakan pengalaman berharga dan memberikan nilai yang menguntungkan bagi kepentingan mengenai keuangan. Sedangkan perspektif perusahaan, strategi interaksi yang efektif dan efisien harus dapat menghasilkan keuntungan yang sebanding ke dalam biaya operasional yang rendah, peningkatan kapasitas pelayanan, peningkatan penghasilan, loyalitas nasabah dan loyalitas karyawan.

PT. Bank Bumiputera Medan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah yang diberikan oleh petugas *frontliner*. Pengertian *frontliner* yang dimaksud adalah merupakan petugas garda depan bagian yang terpeming

dalam operasional perbankan, karena pada bagian ini karyawan berhadapan langsung dengan nasabah. sehingga akan menciptakan kesan pertama yang baik atau tidak.

Bagian ini merupakan ujung tombak suatu pelayanan nasabah yang secara langsung melayani nasabah dalam melakukan transaksi ataupun yang berhubungan dengan perbankan, seperti *customer service*, *teller* dan satpam untuk membentuk loyalitas nasabah sebagai kesetiaan nasabah sehingga terdapat korelasi antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah. Adapun pelayanan yang diberikan oleh petugas *frontliner* Bank Bumiputera Medan yaitu dimulai dari pintu masuk, dimana ada 2 satpam didalam dan diluar ruangan, sikap satpam yang membuka pintu menyapa dan memberikan senyuman kepada nasabah yang masuk maupun nasabah yang akan keluar dari bank dan menanyakan kepentingan nasabah atau hal apa yang bisa dibantu untuk nasabah. Selanjutnya adalah *customer service* Bank Bumiputera Medan yang terdiri dari 2 orang, yang memiliki pemahaman produk yang akan dijual kepada nasabah. Dengan pemahaman produk yang baik *customer service* juga dapat melakukan "*Cross selling*" terhadap produk lainnya yang dimiliki bank.

Kemampuan lain yang dimiliki *customer service* yaitu, mampu menerima komplain dari nasabah dan cara menyelesaikannya, kemampuan berkomunikasi baik dalam telepon maupun bertemu langsung dengan nasabah serta keahlian lainnya. Kemudian *teller* Bank Bumiputera Medan yang berjumlah 3 orang, sikap seorang *teller* ketika melayani nasabah yaitu dengan ramah, akurat tanpa ada kesalahan dalam memasukkan data transaksi nasabah.