

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang jasa, sehingga hal utama yang perlu diperhatikan adalah kepercayaan dan kepuasan nasabah. Kepercayaan dan kepuasan tersebut tercipta apabila bank selalu memperhatikan kualitas pelayanannya, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu perhatian utama nasabah dalam memilih sebuah bank di samping produk, keamanan tabungan, kemudahan transaksi dan kemudahan jangkauan.

Berikut data peringkat *Bank Service Excellence Monitor* (BSEM) 2012, beberapa performa yang diukur oleh MRI, di antaranya kantor cabang, ATM, *phone banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *internet banking*, *security*, toilet, peralatan *banking hall*, *customer service*, *teller*, kenyamanan ruangan, dan ATM *centre*.

**Tabel 1.1**  
**Bank Service Excellence Monitor (BSEM)**  
**Tahun 2010-2012**

Peringkat			Bank
2010	2011	2012	
1	1	1	Bank Mandiri
2	2	3	Bank International Indonesia
3	3	6	Bank OCBC NISP
4	8	9	Bank Central Asia (BCA)
5	4	2	Bank Permata
6	7	5	Bank X
7	6	7	Bank CIMB Niaga

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Peringkat			Bank
2010	2011	2012	
8	5	4	Bank Negara Indonesia (BNI)
9	10	-	Bank Bukopin
10	9	8	Bank Danamon
-	-	10	Bank Tabungan Negara (BTN)

Sumber: *Marketing Research* Indonesia, 2012

Pada Tabel 1.1 Bank Mandiri selalu menjadi *leader* dalam hal pelayanan. Bank Mandiri merupakan salah satu bank milik pemerintah, di samping BNI, Bank X dan BTN. Pada tahun 2012 BTN mampu masuk ke dalam peringkat 10 besar. Bank X telah naik dua peringkat pada tahun 2012. Berkaitan dengan hal pelayanan, berikut tabel BSEA.

**Tabel 1.2**  
**Bandung Service Excellence Award (Kategori Perbankan)**  
**Tahun 2012**

<i>Category</i>	<i>Company / Brand</i>
<i>Conventional Bank Asset &gt;100 T</i>	Bank Central Asia (BCA)
	Bank Mandiri
	Bank Negara Indonesia (BNI)
<i>Conventional Bank Asset &lt;100 T</i>	Bank BJB
	Bank Danamon
<i>Islamic Banking</i>	Bank Bank X Syariah
	Bank Syariah Mandiri

Sumber: the-marketeers.com (di akses 04 Januari 2013)

Berdasarkan Tabel 1.2 pada kategori *conventional bank* asset >100 T, terlihat bahwa Bank X belum masuk ke dalam *service excellence* di Kota Bandung. Hal ini lebih menegaskan pernyataan pada Tabel 1.1 bahwa Bank X belum memperlihatkan *service excellencenya*. Berikut DPK Bank X:

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

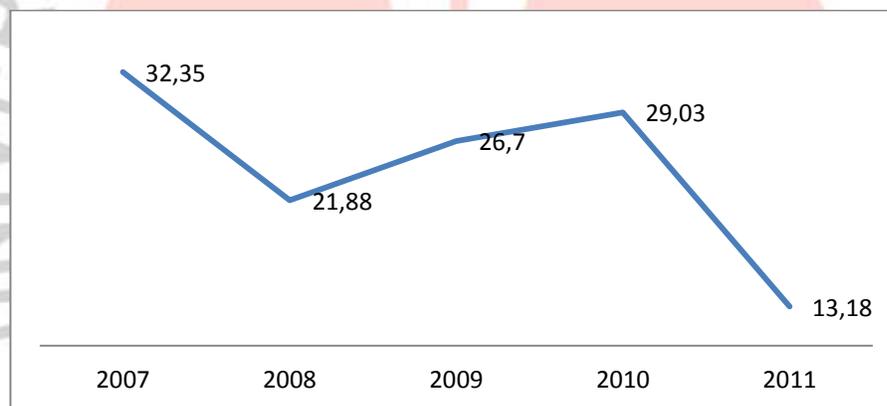
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**Tabel 1.3**  
**Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank X**  
**Tahun 2006-2011**

Tahun	DPK	Pertumbuhan (%)
2006	124.67	
2007	165	32.35
2008	201.1	21.88
2009	254.8	26.7
2010	328.78	29.03
2011	372.13	13.18

Sumber: Statistik Perbankan Indonesia, 2011

Tabel 1.3 apabila dimasukkan ke dalam grafik adalah sebagai berikut:



Sumber: Statistik Perbankan Indonesia, 2011

**Gambar 1.1**  
**Grafik Perubahan Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank X**

Pada Gambar 1.1 menunjukkan penurunan DPK Bank X pada tahun 2010 dari angka 29.03% turun menjadi 13.18%. Dana pihak ketiga (DPK) menjadi salah satu unsur terpenting bagi perbankan dalam meningkatkan kinerjanya. DPK merupakan dana yang diperoleh dari masyarakat, yaitu masyarakat individu, perusahaan, pemerintah, rumah tangga, koperasi, yayasan, dan lain-lain baik dalam mata uang

Wulan Arum Sari, 2013

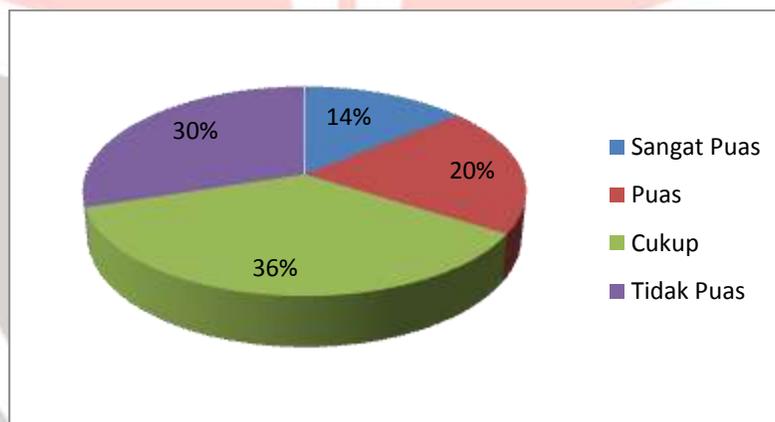
Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

rupiah maupun dalam valuta asing. Pada setiap bank, dana masyarakat ini merupakan dana terbesar yang dimiliki oleh bank. DPK terdiri dari tabungan, deposito dan giro.

Dana Pihak Ketiga merupakan salah satu indikasi kepuasan nasabah terhadap sebuah bank. Sehingga meningkatnya DPK menandakan meningkatnya pula kepuasan nasabah terhadap sebuah Bank, sebaliknya menurunnya DPK menandakan rendahnya kepuasan nasabah, sehingga nasabah tidak memiliki lagi loyalitas terhadap perusahaan.

Untuk mempertegas data-data sebelumnya, berikut hasil pra penelitian mengenai gambaran kepuasan nasabah Bank X Cabang Suci secara keseluruhan:



Sumber: Hasil Pra Penelitian, 2013

**Gambar 1.2**  
**Gambaran Kepuasan Nasabah Bank X Cabang Suci**

Survei ini dilakukan kepada 50 orang nasabah Bank X Cabang Suci. Gambar 1.2 menunjukkan kepuasan nasabah yang belum maksimal, dikarenakan masih adanya nasabah yang berpendapat tidak puas yaitu sebesar 30%. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah yang menyatakan tidak puas, bahwa nasabah

**Wulan Arum Sari, 2013**

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tersebut mengeluhkan mengenai beberapa pelayanan yaitu *frontliner* yang dirasakan nasabah kurang ramah, jaringan online ATM, dan nasabah yang pernah mengalami saldo di ATMnya terdebit namun uangnya tidak keluar. Nasabah yang tidak puas, mereka akan menyampaikan dan melakukan tindakan komplain (pengaduan).

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Bank X, keluhan yang sering disampaikan di antaranya adalah kartu ATM tertelan, saldo terdebit namun uang tidak keluar, transfer ATM yang gagal namun uang sudah terdebit, dan RTGS yang terlambat.

Kegagalan layanan yang sering terjadi menjadi salah satu faktor penyebab kepuasan nasabah yang belum maksimal, apabila perusahaan tidak memperbaikinya akan berdampak terhadap hilangnya kepercayaan nasabah, beralihnya nasabah ke bank lain, dan penyebaran *word-of-mouth* negatif. Dengan demikian, Bank X perlu melakukan tindakan proaktif sebagai upaya pengembalian kepuasan nasabahnya.

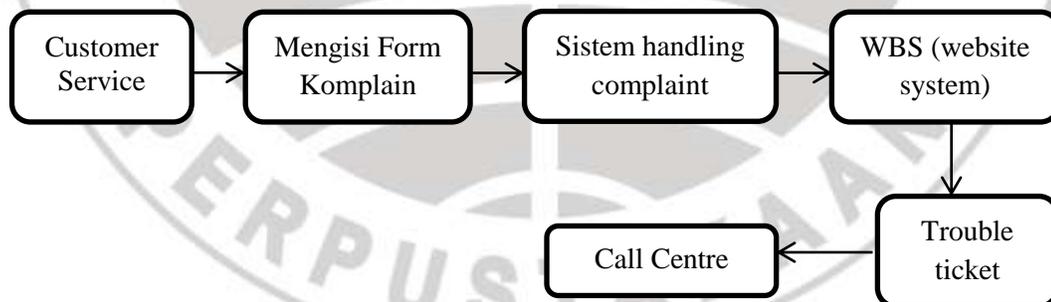
Bank X sebagai salah satu bank besar di Indonesia sangat memperhatikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabahnya, sehingga salah satu upaya Bank X dalam mengembalikan kepuasan nasabahnya yaitu dengan program *service recovery*. Berikut SOP *service recovery* mengenai beberapa permasalahan yang ada di Bank X.

**Tabel 1.4**  
**Service Recovery Bank X**

<b>Permasalahan</b>	<b>Penyelesaian</b>
<b>Saldo terdebit, Transfer ATM yang gagal</b>	Nasabah menyampaikan komplain ke <i>Customer Service</i> , penyelesaian diserahkan kepada kantor pusat melalui beberapa tahapan. Standar waktu untuk penyelesaian saldo yang terdebit adalah 7 hari. Standar waktu yang diperlukan untuk penyelesaian transfer terbagi dua yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transfer sesama Bank X adalah 7 hari,</li> <li>2. Transfer ke bank lain standar waktu yang diperlukan adalah 14 hari.</li> </ol>
<b>RTGS terlambat</b>	Standar waktu transfer dengan menggunakan RTGS adalah kurang dari 3jam, dan selambat-lambatnya adalah 1 hari. Jika lebih dari 1 hari, penyelesaian dilakukan oleh kantor pusat melalui beberapa tahapan.
<b>ATM tertelan</b>	Penyelesaian dapat langsung diselesaikan oleh unit cabang sendiri pada hari itu juga.

Sumber: Bank X Cabang Suci, 2013

Berikut diagram alur dalam penyelesaian pengaduan nasabah Bank X:



Sumber: Bank X Cabang Suci,2013

**Gambar 1.3**  
**Diagram Alur Penyelesaian Pengaduan Nasabah Bank X**

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Gambar 1.3 adalah alur penyelesaian pengaduan nasabah yang diselesaikan oleh kantor pusat. Pertama nasabah menyampaikan pengaduannya kepada *Customer Service*, lalu CS memberikan formulir komplain untuk di isi oleh nasabah mengenai pengaduannya. Setelah formulir di isi, pengaduan dimasukan ke dalam sebuah sistem yang disebut *handling complain* yang selanjutnya dikirim ke kantor pusat melalui *website system*, ketika pengaduan telah diterima oleh pusat kemudian keluarlah *trouble ticket* yaitu nomor permasalahan yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mengecek melalui *call centre* Bank X apakah permasalahan sudah diselesaikan atau masih dalam proses. Jadi, apabila permasalahan berhasil ditangani secara efektif dan memuaskan, nasabah yang semula tidak puas bisa berubah menjadi puas dan tetap akan menggunakan jasa Bank X, karena nasabah akan mengasumsikan bahwa Bank X telah memperhatikan nasabahnya.

Program *service recovery* Bank X sebagai salah satu upaya mengembalikan kepuasan nasabah, namun *service recovery* yang dirasakan oleh nasabah masih belum optimal dikarenakan penyelesaian keluhan terkadang melebihi standar waktu yang telah ditentukan. *Service recovery* merupakan pemulihan layanan, bukan hanya sekedar penanganan terhadap keluhan dan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, tetapi sebuah sistem *service recovery* yang baik juga mendeteksi dan memecahkan masalah, mencegah kekecewaan dan didisain untuk mengakomodasi keluhan. *Service recovery* dalam penelitian ini dilihat berdasarkan tiga dimensi keadilan dalam proses *service recovery* yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu *outcome fairness*, *procedural fairness*, dan *interactional fairness*.

**Wulan Arum Sari, 2013**

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sehingga, berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ”**Analisis *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Nasabah** (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)”.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Perbankan merupakan bisnis di bidang jasa, sehingga hal utama yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan data pada latar belakang penelitian, peringkat Bank X dalam hal kualitas pelayanan masih berada di bawah posisi bank milik pemerintah lainnya. Didukung oleh data pra penelitian, kepuasan nasabah di cabang Suci belum maksimal. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh kegagalan pelayanan yang sering terjadi yaitu kartu ATM tertelan, saldo terdebit namun uang tidak keluar, transfer ATM yang gagal namun uang sudah terdebit, dan RTGS yang terlambat, sehingga menyebabkan nasabah yang tidak puas melakukan tindakan komplain (pengaduan).

Berdasarkan hal tersebut maka, aktivitas yang perlu dilakukan dalam mengembalikan kepuasan nasabah yaitu *service recovery*. Namun, *service recovery* yang dirasakan oleh nasabah masih belum optimal dikarenakan penyelesaian keluhan terkadang melebihi standar waktu yang telah ditentukan

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

- 1 Bagaimana gambaran *service recovery* pada Bank X Cabang Suci?
- 2 Bagaimana gambaran tingkat kepuasan nasabah Bank X Cabang Suci?
- 3 Bagaimana *service recovery* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank X Cabang Suci?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Melihat latar belakang di atas maka tujuan utama penelitian yang hendak dicapai adalah:

- 1 Untuk mengetahui gambaran mengenai *service recovery* pada Bank X Cabang Suci.
- 2 Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan nasabah Bank X Cabang Suci.
- 3 Untuk mengetahui seberapa besar *service recovery* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank X Cabang Suci.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

- 1 Kegunaan Teoritis

Berguna untuk memperkaya konsep dalam perkembangan ilmu pengetahuan teori pemasaran jasa, teori perilaku konsumen, khususnya mengenai teori *service recovery* dan kepuasan konsumen.

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## 2 Kegunaan Praktis

Berguna sebagai bahan masukan kepada pihak Bank X mengenai peran *service recovery* dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah.



**Wulan Arum Sari, 2013**

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)