

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian global semakin berkembang pesat mengikuti perkembangan teknologi terkini. Kemajuan perekonomian terjadi pada berbagai macam sektor seperti ,sektor industri, jasa, manufaktur, otomotif, teknologi informasi dan perbankan. Persaingan industri perbankan semakin ketat ketika konsumen bertindak lebih cerdas dan lebih cermat dalam memilih jasa perbankan yang akan digunakan. Hal tersebut memacu persaingan antar bank untuk mempertahankan nasabah yang mereka miliki dengan cara semakin memperbaiki sistem dan pelayanan bagi nasabah mereka. Menurut Philip Kotler (2001), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Hal itu pula yang dilakukan oleh BRI sebagai Bank pertama yang ada di Indonesia sejak tahun 1895 dan saat ini Bank BRI telah menjadi perusahaan *go public* di tahun 2003. BRI menunjukkan perkembangan jangkauan yang amat luas dari perkotaan hingga pedesaan untuk menjangkau seluruh nasabahnya. Hal tersebut merupakan salah satu strategi pemasaran BRI untuk menjangkau nasabahnya ,melalui aspek *tangible* dan *intangibile* yang dimiliki olehnya. BRI hingga saat ini tetap dipercaya pemerintah dalam menyalurkan kredit KKPE bagi masyarakat desa untuk membangun saektor riil di desa tersebut. Hal tersebut merupakan brandawarness bagi BRI untuk menimbulkan image yang positive dikalangan masyarakat dan nasabah mereka. BRI memiliki slogan yaitu melayani rakyat sepenuh hati, slogan tersebut tetap digunakan hingga saat ini. Dengan semakin berkembangnya perbankan Indonesia memunculkan sebuah lembaga yang menilai kinerja prima perbankan Indonesia dalam melayani nasabahnya. Lembaga khusus yang melakukan survei terhadap tingkat pelayanan prima bernama *Marketing Research Indonesia* (MRI). MRI melakukan survei tahunan yang bernama *Bank Service Excellence Monitor* (BSEM).

Tabel 1. Peringkat Pelayanan Prima Bank Umum di Indonesia.

Nama Bank	Skor (%)	Peringkat
Bank Mandiri	89,56	1
BNI	85,87	2
PermataBank	85,76	3
BRI	83,62	4
Bank Danamon	82,56	5
Bank Bukopin	77,46	6
Bank Commonwealth	77,40	7
Bank CIMB Niaga	76,19	8
BII	74,27	9
Bank OCBC NISP	74,00	10

Sumber : [www.mri-research-indonesia.com](http://www.mri-research-indonesia.com)

Disimpulkan dari tabel 1, BRI berada di peringkat ke empat dan belum mampu menyaingi Bank Mandiri, BNI serta Permata Bank dalam melayani nasabah secara prima. Hal yang perlu diperhatikan oleh BRI tidak cukup kepuasan nasabah terpenuhi dengan cakupan jangkauan yang luas namun diperlukan indikator yang lain untuk membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Indikator yang perlu diperhatikan diantaranya *walk-in channel* dan *e-channel*. Parameter *walk-in channel* terdiri atas layanan *frontliner*, layanan telepon, dan fasilitas fisik, sedangkan parameter *e-channel* terdiri atas *phone banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, dan *internet banking* (Yuliarti, 2014).

Pada bab pembahasan akan diulas lebih dalam mengenai standar operasional yang ditetapkan BRI Kusuma Bangsa seperti apa. Pada bagian kedua dijelaskan dengan adanya standar tersebut sudah memberikan kepuasan atau belum pada nasabah dan penilaian dari pihak BRI Kusuma Bangsa memberikan nilai puas kepada nasabah mereka. Dan dibagian akhir pembahasan akan di bahas mengenai faktor apa yang mempengaruhi hasil kuesioner dilihat dari sudut pandang nasabah BRI Kusuma bangsa. Kepuasan nasabah berbanding lurus dengan pelayanan prima yang diberikan oleh pihak Bank, sehingga dapat menghasilkan loyalitas nasabah dan *word of mouth* positif dikalangan nasabah. Berdasarkan latar belakang tersebut Laporan Praktik Kerja Lapangan ini akan diberi judul **“STANDAR OPERASI PELAYANAN BRI KUSUMA BANGSA TERHADAP KEPUASAN NASABAH”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah standar operasional pelayanan jasa yang di terapkan oleh Bank BRI Kusuma Bangsa ?
2. Apakah pelayanan yang dirasakan nasabah telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh BRI Kusuma Bangsa ?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi hasil kuesioner kepuasan nasabah ?

## 1.3 Tujuan

1. Mengetahui standar operasional pelayanan jasa yang dimiliki oleh Bank BRI Kusuma Bangsa secara umum tanpa membocorkan rahasia bank
2. Mengetahui pelayanan yang diberikan oleh BRI Kusuma Bangsa telah sesuai atau tidak dengan standar yang dimiliki
3. Mengetahui faktor apa yang mempengaruhi hasil kuesioner kepuasan nasabah

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat bagi Penulis :

1. Menguji seberapa mahir penulis dalam menulis karya tulis Ilmiah yang menarik untuk dibaca.
2. Merupakan salah satu indikator kelulusan yang harus dikerjakan oleh penulis.
3. Penulis belajar menganalisa sebuah permasalahan yang terjadi secara riil dalam kehidupan nyata sehingga mampu memberikan solusi secara tertulis kepada pihak yang menjadi objek penelitian.

Manfaat bagi Universitas Airlangga :

1. Dapat menjadi percontohan penelitian bagi mahasiswa yang akan mengambil tema yang hampir sama atau akan mengkaji ulang tema ini.

Manfaat bagi Bank BRI Kusuma Bangsa :

1. Memberikan saran berupa solusi penerapan standar operasional kepada Bank BRI Kusuma Bangsa agar dapat memberikan pelayanan prima bagi seluruh nasabahnya.

Manfaat bagi Pembaca :

1. Memberikan informasi mengenai perbankan khususnya evaluasi terbuka pada bank BRI Kusuma Bangsa.
2. Dapat memberikan saran kepada penulis dan melengkapi penelitian yang mungkin akan dilakukan oleh pembaca di kemudian hari.