

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kegiatan utama bank umum adalah sebagai penghimpun dana dari masyarakat, memberikan kredit dan melayani jasa perbankan pada umumnya, dengan demikian bank berfungsi sebagai perusahaan jasa bidang keuangan. Sebagai perusahaan jasa faktor yang harus lebih diperhatikan adalah pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah sebagai pengguna jasa. Namun demikian, pelayanan yang diberikan tersebut harus tetap memperhatikan segi keamanan transaksi dan prosedur yang berlaku. Menghadapi persaingan industri perbankan yang semakin ketat, setiap bank dituntut untuk selalu dapat mengantisipasi kebutuhan nasabah/masyarakat yang selalu menuntut pelayanan prima. Untuk dapat bersaing maka setiap bank harus berorientasi pada kepuasan nasabahnya dengan menawarkan produk-produk berkualitas dan pelayanan yang prima. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di cabang dan capem Bank Panin dirasakan perlu adanya suatu standar pelayanan bagi petugas *Front Office*. Untuk mencapai tujuan tersebut telah disusun suatu standar layanan "*Five Stars*"¹ dan pedoman layanan kepada nasabah sebagai rujukan bagi petugas cabang dalam menjalankan operasional sehari-hari yang berkaitan dengan bagaimana bersikap yang baik dalam melayani nasabah.

Selama 2 tahun terakhir ini Bank Panin telah melakukan transformasi dan implementasi berbagai inisiatif untuk peningkatan usaha yang telah menunjukkan perbaikan segala bidang. Penghimpunan dana pihak ketiga terutama di bidang ritel dan *manufakturing* telah menunjukkan perkembangan yang cukup berarti sehingga strategi untuk menjadikan Panin Bank sebagai salah satu bank bisnis dan ritel terkemuka di Indonesia dapat lebih mendekati target dan harapan. Komitmen Panin Bank dalam mempertahankan posisinya sebagai bank pemberi layanan terbaik dan bernilai tambah secara bertahap terus direalisasikan melalui

¹ Standar Layananan "Five Stars", PT. Bank Panin Tbk, Juli 2000

implementasi berbagai inovasi dan inisiatif. Untuk mencapai pelayanan yang baik bukan semata-mata tugas dan tanggung jawab petugas *Front Office* saja, namun juga dibutuhkan kerja sama dan dukungan dari petugas *Back Office* dalam menyelesaikan transaksi secara cepat dan tepat sehingga tercapai pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan nasabah. Kemampuan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah tidak hanya merupakan sebuah keterampilan, tetapi juga menuntut adanya sikap yang didasari oleh nilai untuk menghargai nasabah. Dengan adanya pengenalan terhadap nasabah oleh Bank Panin, maka Bank Panin berharap komplain dari nasabah akan berkurang kalau bisa komplain tersebut merupakan bahan untuk mempertimbangkan langkah apa yang akan diambil dan menjadi bahan masukan untuk menjadi lebih baik. Tetapi dengan berlakunya pengenalan layanan ke nasabah yang baik masih saja terdapat komplain dari nasabah mengenai pelayanan yang terdapat di Bank Panin Puri Indah setelah standar layanan *Five Stars* ini di jalankan. Untuk itulah maka penulis berusaha untuk mencari tahu, dalam hal pelayanan seperti apa, yang menjadikan nasabah masih memberikan komplainnya.

Salah satu ketakutan terbesar seorang bankir tak lain jika nasabahnya mengeluh dan menuliskannya di media massa. Kekecewaan yang disebarakan lewat media massa tersebut ditakutkan bisa memprovokasi nasabah lain atau calon nasabah. Bayangkan, jika bank tanpa nasabah, ini tentu akan menyulitkan bank bersangkutan mampu bertahan pada masa-masa mendatang. Apa jadinya jika pelayanan bank terhadap nasabah seperti kondektur bus kota melayani penumpangnya. Karena itu pelayanan perbankan tentu mesti jauh berbeda dengan gaya pelayanan kondektur bus kota. Tak heran jika perlombaan bank dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu senjata penting dalam merebut nasabah. Kualitas pelayanan memang relatif, itu tergantung pada persepsi masing-masing nasabah. Tapi kualitas pelayanan nasabah yang disepakati baik biasanya menjadi kabar baik pula bagi kalangan perbankan.

Faktor pelayanan, lebih-lebih bagi perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan, merupakan penentu kelangsungan hidup perusahaan.

Sebuah penelitian yang dilakukan Richard C. Whitley², dalam bukunya *The customer driven company*, menunjukkan bahwa lebih dari 65% nasabah pindah dari suatu perusahaan ke perusahaan lain karena faktor *service deliver quality* (kualitas pelayanan). Misalnya tidak adanya perhatian pribadi (20%), pelayanan yang tidak ramah dan *unhelpful* (45%), serta masalah produk (30%), sedangkan 15% lagi masalah *price*, dan kualitas produk 15%. Banyak program kepedulian pada pelanggan konvensional gagal memberikan kepuasan. Program lain hanya memberikan kepuasan untuk sementara, tetapi tidak mempunyai keluwesan dan visi untuk terus memuaskan kebutuhan nasabah yang semakin lama semakin banyak tuntutan. Program loyalitas dapat memberikan imbalan bagi semua nasabah tanpa pembedaan, atau hanya beberapa, dalam hal itu pertanyaannya adalah, nasabah yang mana? Sudah jelas, baik populasi target setiap orang maupun proporsi tertentu, mereka memang harusnya adalah nasabah yang tepat, artinya tepat bagi strategi bisnis. Suatu program kepuasan dan loyalitas seharusnya jangan pernah menjadi pengganti mutu dan inti dan nilai pelayanan. Suatu kegiatan yang disebut dengan nama program kepuasan dan loyalitas nasabah sebenarnya, adalah program insentif yang didesain lebih untuk menggoda nasabah dan memberi imbalan kepada mereka sebelum kesetiaan terbentuk kemudian memberi imbalan kepada mereka atas loyalitas yang telah terbukti. Nasabah yang memberikan komitmen bahwa mereka yang loyal pada perusahaan bukan hanya tertarik pada umpan sementara saja.

Adapun beberapa hal yang menjadi latar belakang dari tuntutan kepuasan nasabah pada Bank Panin Puri Indah saat ini adalah, bahwa dalam pelayanan sehari-hari masih saja ada terdapat komplain dari nasabah, bahwa pelayanan dari para karyawan ataupun kondisi kantor, bahkan prosedur dan produk yang ada. Sebenarnya ada hal yang harus dibenahi dalam hal ini adalah bahwa Bank Panin Puri Indah kurang begitu mengakrabkan nasabahnya terhadap program layanan *Five Stars* yang telah ada, sehingga nasabah tidak begitu merasa program tersebut ada. Hal tersebut juga didukung oleh keadaan dimana para karyawan terkadang masih belum bisa melaksanakan program layanan tersebut secara maksimal dikarenakan keadaan dari kantor yang sudah tidak dapat lagi menampung begitu

² Whitley, Richard C, *The Custodian Driven Company*, Kutipan Info Bank, no.228, Mei 2003.

banyaknya nasabah sehingga para karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan benar saja sebatas prosedur dari layanan yang ada, tanpa memperhatikan aspek dari program layanan yang telah digariskan.

B. Identifikasi Masalah

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Berdasarkan kajian terhadap data sekunder maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sejak diperkenalkannya standar layanan ini bahwa,

1. Masalah dan komplain dari nasabah masih saja ada, baik itu dari segi pelayanan dan maupun dari segi jasa perbankan itu sendiri.
2. Masih terdapat ketidak tahuan para karyawan tentang standar layanan *five stars* Bank Panin, dan manfaatnya bagi perusahaan.
3. Bank belum banyak melakukan pelatihan kepada karyawan baru sehingga mereka belum tersentuh dengan standar layanan Bank Panin itu sendiri.
4. Pihak bank belum begitu mengakrabkan standar layanan *five stars* kepada nasabah, sehingga nasabah belum mengerti tentang apa *five stars* tersebut.
5. Panin Bank belum ada survei terdahulu tentang standar layanan yang menyebabkan belum diketahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah.
6. Pihak Bank Panin belum mempunyai patokan seberapa besarkah nilai kepuasan dan nilai loyalitas dari nasabahnya.
7. Bank Panin belum mengevaluasi pengaruh yang ada pada nasabah terhadap kepuasan nasabah setelah layanan standar *five stars* ini diperkenalkan.
8. Standar layanan *five stars* tersebut jarang dipergunakan oleh karyawan dikarenakan kondisi Bank Panin Puri Indah pada hari-hari kerja terlalu banyak dipenuhi oleh nasabah. Akibatnya, bank lebih memilih pelayanan yang cepat, guna menghindari antrian, sehingga maksud dan tujuan dari standar layanan tersebut tidak tercapai.
9. Standar layanan lebih banyak dipergunakan pada karyawan yang berada pada garis *front line/ front office* saja, seperti *teller, customer service*, dan

marketing, sehingga karyawan bank yang berada di *back office* tidak begitu berpengaruh karena mereka tidak berhadapan langsung dengan nasabah.

10. Tidak terbiasannya para *front office* lah yang menyebabkan standar layanan tersebut tidak akan berjalan karena mereka jarang mempergunakannya terkecuali pada saat nasabah yang datang tidak terlalu ramai/antri.
11. Kurangnya pengenalan standar layanan tersebut kepada nasabah, juga merupakan salah satu kelemahan bahwa standar layanan tersebut kurang berjalan.

C. Permasalahan

Adapun permasalahan-permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah nasabah mengetahui atau memahami program standar layanan *five stars* yang dilakukan oleh Panin Bank Puri Indah?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan nasabah Bank Panin Puri Indah terhadap penerapan standar layanan *five stars* tersebut?
3. Apakah dimensi-dimensi pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah?
4. Bagaimanakah pendapat nasabah mengenai voucher hadiah tabungan Bank Panin?

D. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang diajukan maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Pengetahuan dan pemahaman nasabah tentang program layanan *five stars* Panin Bank Puri Indah.
2. Kepuasan nasabah Bank Panin Puri Indah terhadap penerapan standar layanan *five stars* tersebut.
3. Dimensi-dimensi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah Panin Bank Puri Indah dengan adanya standar layanan tersebut.
4. Mengetahui pendapat nasabah tentang voucher hadiah tabungan Bank Panin.

Manfaat dan kegunaan penelitian ini dapat pula nanti nya akan memberikan masukan terhadap Bank Panin pada umumnya dalam hal:

1. Sebagai gambaran bahan pertimbangan dan rujukan bagi manajemen atau pimpinan untuk lebih meningkatkan kualitas dari standar layanan *five stars* di Panin Bank.
2. Sebagai bahan pertimbangan pimpinan untuk mengembangkan atau meningkatkan kualitas pelayanan dari standar layanan *five stars* tersebut, sehingga dapat mencapai tujuan dari standar layanan di Panin Bank.
3. Sebagai pedoman manajemen atau pimpinan untuk mengoptimalkan standar pelayanan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah yang dikaitkan dengan peningkatan kualitas pelayanan di Panin Bank Puri Indah.
4. Sebagai pola acuan dan masukan berharga bagi manajemen atau pimpinan untuk menilai loyalitas nasabah terhadap Bank Panin.