**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia perbankan yang dewasa ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat. Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik *(service* *excellent)* untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk itu dalam menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial. Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat, untuk mempertahankan citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketertiban keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu melayani serta menangani kebutuhan nasabahnya.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan bank dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah pelayanan prima. Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah, pihak bank jasa dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima yang diuraikan oleh Zeithaml et al *dalam* Tjiptono (2008:95), terdapat 5 dimensi utama pelayanan prima yaitu : reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) empati (*empathy*) Bukti fisik (*tangibles*). Jadi dapat di simpulkan bahwa untuk mencapai tingkat pelayanan yang prima maka pihak bank yang merupakan produsen jasa harus mampu melayani nasabah secara memuaskan dengan memperhatikan reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) empati (*empathy)* Bukti fisik (*tangibles*).

Untuk mencapai tujuan perusahaan, kepuasan dari para nasabah yang ada di perusahaan pun tidak dapat di lewatkan begitu saja, melainkan hal ini sangat penting bagi perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan tidak lain dan tidak bukan di karenakan oleh kepuasan yang telah dirasakan oleh para nasabah. Untuk itu perusahaan perlu untuk memberikan kepuasan terhadap para nasabahnya agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya, Kotler Philip (2000:52). Pengukuran terhadap kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat penting bagi setiap Bank atau perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan nasabah. Menurut Hawkins dan Lonney *dalam* Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari : kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Dengan begitu nasabah dikatakan puas dengan pelayanan yang di berikan oleh perusahaan apabila unsur – unsur kepuasan di atas telah di capai dengan baik dan dirasakan oleh nasabah. Untuk itu pelayanan yang baik dari perusahaan sangat penting untuk menentukan keberhasilan perusahaan dalam mengurus para nasabahnya dalam upaya mencapai tujuan bersama.

Dalam meningkatkan pelayanan prima di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado, telah melakukan bermacam-macam cara agar dapat membuat para nasabahnya loyal terhadap perusahaan akan tetapi dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis, jika di tinjau dari teori pelayanan prima yaitu : reliabilitas (*reliability)*, daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) empati (*empathy*) Bukti fisik (*tangibles*). dari kelima hal di atas, menurut penulis pihak perusahaan belum sepenuhnya maksimal dalam melakukan kelima hal tersebut yakni kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tidak dimaksimalkan, respon yang lambat dari karyawan, adanya karyawan yang tidak sungguh-sungguh dalam melayani nasabah, perhatian yang diberikan kurang terhadap nasabah, fasilitas layanan yang tidak maksimal, serta kualitas layanan dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah, sehingga berdampak pada belum maksimalnya keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Untuk memberikan kepuasan kepada para nasabahnya, PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado dalam hasil pengamatan yang dilakukan belum sepenuhnya berhasil dalam memberikan kepuasan pada para nasabahnya, akan tetapi jika di tinjau dari indikator yang di paparkan oleh Hawkins and Lonney *dalam* Tjiptono (2004:101) yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado belum sepenuhnya mampu mencapai unsur-unsur di atas, dari pengamatan penulis, PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado masih belum maksimal dalam hal pelayanan, karena beberapa nasabah yang komplain dengan layanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado,

Untuk itu dalam memberikan pelayanan yang prima kepada para nasabahnya, PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado harus lebih memaksimalkan kualitas dari pelayanan yang di berikan dengan menutupi hal-hal yang belum direalisasikan dalam indikator yang telah dijabarkan, agar kepuasan dari para nasabah yang belum maksimal dapat di maksimalkan dengan baik untuk dapat mencapai tujuan bersama.

Untuk itu sangat penting agar pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado di perhatikan sebaik-baiknya agar kepuasan nasabah dari PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado dapat terukur dan memenuhi harapan dari perusahaan.

Untuk itulah penulis tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado“.**

**1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan peneliti menemukan fakta-fakta empiris sebagai berikut :

1. Kemampuan yang dimiliki karyawan belum sepenuhnya maksimal
2. Respons yang lambat ketika mendapat permintaan dari nasabah
3. Kurangnya kesungguhan yang ditunjukan karyawan dalam melayani nasabah
4. Kurangnya perhatian yang diberikan kepada nasabah
5. Fasilitas layanan yang tidak dimaksimalkan.
6. Kualitas layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan nasabah

**1.3 Perumusan Masalah**

Dari uraian di atas maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut : “Apakah pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado ?”.

**1.4 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah tentang pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado

**1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1.5.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar persepsi nasabah terhadap pelayanan prima dari karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado.
2. Untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado
3. Untuk menggambarkan pelayanan prima pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado

**1.5.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, mendapat pengalaman dalam memecahkan masalah-masalah ilmiah mengenai pelayanan prima, dengan kepuasan nasabah.
2. Bagi perusahaan, dengan dilakukannya penelitian dari variabel-variabel masalah yang dipecahkan, diharapkan pimpinan dan karyawan mampu menerapkan pelayanan prima untuk kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado
3. Untuk Politeknik Negeri Manado, Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan sumbangan informasi ilmu yang dapat memberikan konstribusi dalam memajukan pengembangan ilmu pengetahuan pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis