

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Perusahaan Bank Mandiri

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah -- yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia -- dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.



GAMBAR 1. 1 Logo Bank Mandiri

Sumber: www.bankmandiri.com

1.1.2 Logo Bank Mandiri

Logo Bank Mandiri memiliki makna sebagai berikut:

- Bentuk Logo dengan huruf kecil pada logo Mandiri melambangkan sikap ramah dan rendah hati.
- Warna biru tua melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan.
- Gelombang emas sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia sekaligus keagungan, kemuliaan dan kemakmuran.

1.1.3 Visi Misi Bank Mandiri

Visi

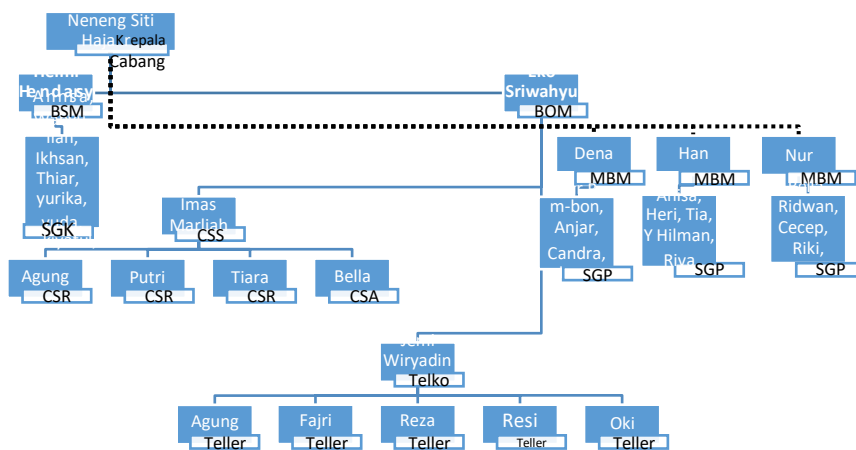
Menjadi partner finansial pilihan utama Anda.

Misi

Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan *simple* yang menjadi bagian hidup nasabah.

1.1.4 Struktur Organisasi Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi

Struktur organisasi merupakan bagian terpenting dalam suatu perusahaan. Hal ini penting dilaksanakan agar setiap orang dalam sebuah organisasi perusahaan dapat mengerjakan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Salah satu kriteria penting yang dapat mengukur dan menetapkan baik atau tidaknya suatu organisasi perusahaan tersebut dapat ditinjau dari sistem pengendalian intern bahwa organisasi perusahaan tersebut harus jelas mengatur pembagian tugas berdasarkan wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan. Adapun bentuk-bentuk organisasi perusahaan yaitu, struktur organisasi lini atau garis, struktur lini dan staf, struktur organisasi fungsional serta struktur organisasi matriks. Berikut merupakan struktur organisasi di PT. Bank Mandiri Tbk.



GAMBAR 1. 2

Struktur Organisasi Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi

Sumber: Data Internal Kantor 2020

1.1.5 Produk Bank Mandiri

1. Produk Bank Mandiri untuk nasabah individu

Bank Mandiri punya enam kategori produk yang diberikan bagi nasabah individu dengan tiga produk utamanya yakni simpanan, pinjaman, dan kartu kredit. Produk lainnya adalah beberapa fitur layanan yang memberikan kenyamanan bagi kamu sebagai nasabah Bank Mandiri dalam melakukan transaksi perbankan. Berikut adalah Produk – Produk tersebut:

A. Produk simpanan Mandiri

Produk kategori simpanan ini bukan cuma tabungan. Tersedia beberapa produk lain yang bisa kamu pilih sesuai kebutuhan perbankan.

1. Tabungan Rupiah



Gambar 1 3

Tabungan Rupiah

Sumber: bankmandiri.co.id, 2021

Produk simpanan dengan setoran awal Rp500 ribu yang memberikan kemudahan berbelanja di semua *merchant* berlogo Visa.

2. Tabungan Valas



Gambar 1. 4 Tabungan Valas

Sumber: bankmandiri.co.id

Produk yang berguna bagi kamu untuk menabung dalam mata uang asing yaitu dolar AS.

3. Tabungan Rencana



Gambar 1 5 Tabungan Rencana

Sumber: bankku.com

Produk tabungan berjangka hingga 20 tahun yang bisa kamu tentukan sendiri.

4. TabunganKu



Gambar 1 6 TabunganKu

Sumber: bankmandiri.co.id

Produk tabungan dengan persyaratan mudah dan ringan persembahan bank BUMN.

5. Deposito Rupiah

Simpanan berjangka dengan bunga menarik dalam mata uang rupiah.

6. Deposito Valas

Simpanan berjangka dengan bunga menarik dalam mata uang dolar AS.

1.2 Latar Belakang

Bangsa Indonesia saat ini tengah menghadapi pertumbuhan yang sangat pesat dalam bidang teknologi di dunia perbankan, tetapi bersamaan dengan itu kemajuan teknologi serta data dan arus globalisasi yang terhubung di seluruh bidang membuat dunia berupaya melaksanakan pengembangan industri dengan bermacam inovasi dan kreatifitas produk yang mereka miliki. Dengan kemajuan teknologi serta data yang pesat memunculkan persaingan salah satunya merupakan kepuasan layanan yang diberikan untuk nasabah.

Pelayanan serta penyampaian informasi kepada nasabah ialah faktor yang sangat berarti dalam mendukung keberhasilan sesuatu industri. Kepuasan pelanggan ataupun nasabah sangat mempengaruhi dalam menggapai tujuan sesuatu organisasi ataupun industri. Tidak hanya dari pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan ataupun nasabah, bank juga wajib menyediakan berbagai macam produk untuk memberikan kepuasan serta kenyamanan untuk nasabah. Sarana yang sangat mempermudah serta memuaskan bagi nasabah dapat sangat mempengaruhi terhadap terciptanya loyalitas yang besar terhadap suatu industri.

Menurut Tjiptono & Chandra (2016: 204) kata kepuasan (Satisfaction) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Menurut Oxford Advance Learner’s Dictionary dalam Tjiptono & Chandra (2016:204) mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”; “*the act of fulfilling a need or desire*”; dan “*an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.*”

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, secara sederhana dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman kota sukabumi?
2. Bagaimana harapan nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi?
3. Bagaimana tingkatan kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi?
4. Aspek Apa saja yang perlu dibenahi untuk meningkatkan kepuasan nasabah atas kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah nasabah tersebut puas akan layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi
2. Untuk mengetahui harapan nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi
3. Untuk mengetahui tingkatan kepuasan nasabah atas kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi
4. Untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu dibenahi untuk meningkatkan kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Mandiri

Hasil penelitian dapat menjadi referensi maupun pedoman dalam meningkatkan layanan Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi.

2. Bagi peneliti

- a. Dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan aktif.
- b. Dapat menjadi referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir

Adapun sistematika penulisan laporan proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai profil perusahaan, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas seputar tinjauan pustaka yang berisi teori-teori yang dapat dihubungkan dengan penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian berisi seputar cara ilmiah yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian melalui teknik dan metode pengumpulan data kemudian dituangkan hingga menghasilkan penelitian yang diharapkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil dan pembahasan penelitian sesuai dengan permasalahan dilapangan dan tinjauan teori yang sudah diambil pada bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dari semua yang diuraikan dalam penelitian serta saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak perusahaan dan kampus

LAMPIRAN