

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Gambaran Perusahaan PT. Bank Mandiri Tbk

PT. Bank Mandiri Tbk merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor, dan Bank Pembangunan Indonesia bergabung menjadi Bank Mandiri. Sejarah keempat bank tersebut dapat ditelusuri dari 140 tahun yang lalu keempat bank tersebut telah memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia. (www.bankmandiri.co.id, 19 Maret 2014)

Bank Dagang Negara merupakan salah satu bank tertua di Indonesia. Sebelumnya Bank Dagang Negara dikenal sebagai *Nederlandsch Indische Escompto Maatschappij* yang didirikan di Batavia (Jakarta) pada tahun 1857. Pada tahun 1949 namanya berubah menjadi *Escomptobank NV*. Selanjutnya, pada tahun 1960 *Escomptobank* dinasionalisasi dan berubah nama menjadi Bank Dagang Negara, sebuah bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan. (www.bankmandiri.co.id, 19 Maret 2014)

Bank Bumi Daya didirikan melalui suatu proses panjang yang bermula dari nasionalisasi sebuah perusahaan Belanda *De Nationale Handelsbank NV*, menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1965, *Chartered Bank* (sebelumnya adalah Bank milik Inggris) juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi bank tersebut. Pada tahun 1965, Bank umum Negara digabungkan kedalam Bank Negara Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Negara Indonesia Unit IV kemudian beralih menjadi Bank Bumi Daya. (www.bankmandiri.co.id, 19 Maret 2014)

Sejarah Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim berawal dari perusahaan dagang Belanda *N.V. Nederlansche Handels Maatschappij* yang didirikan pada tahun 1842 dan mengembangkan kegiatannya di sektor perbankan pada tahun 1870. Pemerintah Indonesia melakukan proses nasionalisasi terhadap perusahaan dagang ini pada tahun 1960, dan selanjutnya pada tahun 1965 perusahaan ini digabung dengan Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Ekspor Impor, yang akhirnya menjadi Bank Ekspor Impor, bank pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor. (www.bankmandiri.co.id, 19 Maret 2014)

Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo berawal dari Bank Industri Negara (BIN) sebuah bank industri yang didirikan pada tahun 1951. Misi dari Bank Industri Negara adalah mendukung pengembangan sektor-sektor ekonomi tertentu, khususnya perkebunan, industri, dan pertambangan. Bapindo dibentuk sebagai bank milik Negara pada tahun 1960 dan Bank Industri Negara kemudian digabung dengan Bank Pembangunan Indonesia. Pada tahun 1970, Bank Pembangunan Indonesia

ditugaskan untuk membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi, dan pariwisata. (www.bankmandiri.co.id, 19 Maret 2014)

PT. Bank Mandiri Tbk merupakan badan usaha milik negara dan publik, dimana kepemilikan Pemerintah Republik Indonesia sebesar 60% dan publik sebesar 40% yang bergerak di bidang industri jasa keuangan dan perbankan. Dalam industri yang dijalankan Bank Mandiri memiliki produk dan jasa diantaranya, Mandiri Tabungan, Mandiri Deposito, Mandiri Giro, Mandiri Pinjaman, Mandiri Investasi, hingga e-Banking. Bank Mandiri sudah mempunyai lebih dari 1.400 kantor cabang dengan jumlah nasabah yang mencapai lebih dari 13 juta, hal ini menegaskan bahwa Bank Mandiri merupakan salah satu jajaran bank terbesar di Indonesia. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sendiri memiliki anak perusahaan yaitu, Bank Syariah Mandiri, Mandiri Sekuritas, Axa Mandiri Financial Services, Bank Sinar Harapan Bali, dan Mandiri Tunas Finance. (www.bankmandiri.co.id, 19 Maret 2014)

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan PT Bank Mandiri Tbk

a. Visi PT. Bank Mandiri Tbk

Berdasarkan situs resmi (www.bankmandiri.co.id, 19 Maret 2014), PT. Bank Mandiri Tbk memiliki visi, yaitu:

“Menjadi lembaga keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.”

b. Misi PT. Bank Mandiri Tbk

Berdasarkan situs resmi (www.bankmandiri.co.id, 19 Maret 2014), PT. Bank Mandiri Tbk memiliki misi, yaitu:

1. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
2. Mengembangkan sumber daya manusia profesional
3. Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
4. Melaksanakan manajemen terbuka
5. Peduli Terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

Berdasarkan misi diatas PT. Bank Mandiri Tbk memiliki tujuan untuk membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan. PT. Bank Mandiri Tbk sendiri melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif.

1.1.3 Logo Perusahaan PT. Bank Mandiri Tbk.

Gambar 1.1 berikut ini merupakan logo perusahaan dari PT. Bank Mandiri Tbk



Gambar 1.1
Logo PT. Bank Mandiri Tbk

Sumber: <http://www.bankmandiri.co.id>, 19 Maret 2014

1.2 Latar Belakang Penelitian

“Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank.” (Kasmir, 2013:3). Seperti yang tertera pada situs resmi Bank Indonesia (www.bi.go.id, 19 Maret 2014), “peran bank sangat dibutuhkan dalam menjaga stabilitas moneter dan juga stabilitas sistem keuangan. Dimana stabilitas moneter dan stabilitas keuangan ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan, sehingga keberhasilan stabilitas moneter yang diikuti dengan keberhasilan stabilitas sistem keuangan akan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.” Dikutip dari Kompas.com (18 Maret 2014), “posisi perbankan dalam peran pembangunan perekonomian Indonesia sudah mencapai 80 persen. Sehingga bisa dikatakan Indonesia saat ini memiliki perbankan yang kuat untuk mendukung pembangunan perekonomian bangsa.”

Kasmir (2013:2), mengungkapkan bahwa “bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.” Berdasarkan UU No. 10 Tahun 1998, Perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank sendiri terdiri dari Bank Sentral, Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat, dimana setiap bank dapat memilih melaksanakan kegiatan usahanya atas dasar prinsip bank konvensional atau bank berdasarkan prinsip syariah.”

Menurut data bank umum di Indonesia berdasarkan situs resmi Bank Indonesia (www.bi.go.id, 19 Maret 2014), total ada 120 bank umum di Indonesia. Dari 120 perusahaan perbankan tersebut, 5 diantaranya merupakan bank milik pemerintah. Berikut ini Tabel 1.1 menunjukkan data *financial* bank di Indonesia dengan aset terbesar terhitung Desember 2013.

Tabel 1.1

Data *Financial* Bank Besar di Indonesia Tahun 2013 (Rp.Triliun)

No.	Deskripsi	Mandiri	BRI	BCA	BNI
1	Total Asset	733,100	606,370	496,305	386,655
2	Total Pendapatan	49,909	57,301	26,439	28,499
3	Laba Bersih	18,204	21,160	14,254	9,054
4	Simpanan Nasabah	556,341	454,730	409,486	291,890
5	Pinjaman Diberikan	472,435	413,263	312,290	250,638

Sumber: Laporan tahunan 2013 masing-masing bank

Berdasarkan data *financial* dari Tabel 1.1, terlihat bahwa PT. Bank Mandiri, Tbk merupakan bank paling dipercaya oleh masyarakat dalam penyimpanan uang yaitu mencapai Rp. 556,341 triliun, juga merupakan bank paling dipercaya oleh masyarakat dalam peminjaman uang yaitu mencapai Rp. 472,435 triliun. Tetapi keberhasilan Bank Mandiri ini terus diikuti oleh bank lain sebagai pesaingnya. Pesaing terdekatnya adalah Bank Republik Indonesia dengan total simpanan dan pinjaman masing-masing Rp. 454,730 triliun dan Rp. 413,263 triliun.

Kondisi persaingan yang semakin kompetitif pada bisnis perbankan, PT. Bank Mandiri, Tbk berusaha meningkatkan mutu pelayanan dan bertransformasi. Berdasarkan laporan tahunan 2013 PT. Bank Mandiri Tbk, "Pencapaian yang dihasilkan sepanjang 2013 sangat signifikan. Pencapaian ini dihasilkan melalui strategi utamanya yaitu perluasan jaringan, perbaikan komposisi pendanaan, pemenuhan kebutuhan transaksi nasabah dan memperkuat loyalitas nasabah. Dalam perluasan jaringan untuk lebih mendekatkan diri kepada nasabah, PT. Bank Mandiri Tbk telah menambah 55 cabang regular baru sehingga jumlah cabang regular meningkat dari 1.308 cabang pada tahun 2012 menjadi 1.363 cabang pada tahun 2013 yang tersebar baik di kota-kota besar maupun pelosok-pelosok daerah di Indonesia."

Martati (2013), mengungkapkan "selain berhasil melakukan perluasan jaringan, PT. Bank Mandiri Tbk juga berhasil mencatat sejarah dalam peningkatan kualitas layanan, yaitu menjadi *service leader* perbankan nasional dengan menempati urutan pertama pelayanan prima. Dengan pelayanan prima ini PT. Bank Mandiri Tbk berharap dapat meningkatkan loyalitas nasabahnya."

Menurut Budi Gunadi Sadikin dalam Suryadi (2011), selaku direktur pengelola bank ritel dan mikro PT. Bank Mandiri Tbk, "Mengakui sejatinya bukan hal yang mudah menjaga nasabah yang begitu besar di tengah begitu gencarnya persaingan bank ritel saat ini. Setiap bank menawarkan banyak hal menarik bagi nasabah, mulai dari undian, keramahan dalam layanan, hingga produk menarik. Budi mengakui, pihaknya memang disiplin dalam standar layanan karena setiap kuartal diukur oleh survei *Marketing Research Indonesia* (MRI) dan AC Nielsen. PT. Bank Mandiri Tbk saat ini dinilai lebih tinggi dalam mengelola layanannya karena ada *personal touch* yang membuat nasabah

merasa benar-benar dekat dengan karyawan banknya, serta layanan untuk nasabah prioritas juga sudah dilakukan secara sistematis. Ada kedekatan yang dibina dengan nasabah selama ini. PT Bank Mandiri Tbk sungguh-sungguh melayani nasabah, siapa pun mereka. Hal ini membuat nasabah PT. Bank Mandiri Tbk merasa bukan sekedar layanan fisik yang diterimanya, melainkan juga kedekatan personal yang membuatnya didengar, cocok dan senang dilayani karyawan PT. Bank Mandiri Tbk. Jika sudah tercipta kepuasan dan hubungan yang personal, nasabah mau menyarankan orang lain untuk menjadi nasabah PT. Bank Mandiri Tbk.

Salah satu strategi PT. Bank Mandiri Tbk dalam memberikan layanan dan menciptakan kedekatan personal kepada nasabahnya yaitu melalui fasilitas *call center* Mandiri Call 14000. Pelayanan *call center* sendiri saat ini khususnya pada bisnis perbankan semakin berkembang seperti yang diungkapkan Anugrah (2010) “perkembangan pelayanan *call center* di Indonesia, terlihat semakin menonjol dan telah menjadi bagian dari strategi persaingan bisnis perbankan. *Call center* telah digunakan sebagai penegasan bagi pelayanan perbankan 24 jam yang lebih mudah, lebih cepat, dan lebih canggih”. Dikutip dari Marketing.co.id (1 Oktober 2014), di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, strategi pengembangan *call center* dalam rangka pelayanan pelanggan harus menjadi bagian dari pengembangan strategi perusahaan, bahkan menjadi bagian utama dalam membentuk strategi interaksi pelanggan. Fungsi *call center* adalah memberikan pelayanan yang baik dalam setiap interaksi dan secara konsisten memberikan value kepada pelanggan, sehingga layanan ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya menciptakan loyalitas.

Menurut situs resmi PT. Bank Mandiri Tbk (www.bankmandiri.com, diakses 8 Oktober 2014), Mandiri Call 14000 merupakan layanan perbankan otomatis 24 jam melalui telepon atau ponsel yang membuat nasabah semakin dekat dengan pihak bank dan memudahkan nasabah untuk mengatur keuangan dengan lebih leluasa tanpa batasan waktu dan tempat, karena melakukan transaksi perbankan semudah menekan tombol telepon. Fasilitas layanan Mandiri Call 14000 sendiri memiliki berbagai pilihan layanan seperti yang diungkapkan oleh Rahmayanty (2010:105-106) yaitu, informasi kartu kredit/debit, laporan kartu hilang, layanan kartu *platinum*, informasi produk dan status aplikasi kartu kredit/debit serta komplain dan transaksi perbankan lain yang langsung dapat berbicara dengan *staff* Mandiri Call 14000 dengan harapan, kemudahan menggunakan fasilitas Mandiri Call 14000 ini dapat memberikan kepuasan kepada nasabah PT. Bank Mandiri Tbk.

Berdasarkan hal di atas berkaitan dengan penerapan strategi pelayanan *call center* Mandiri Call 14000 pada PT. Bank Mandiri Tbk yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan, saya sebagai penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**Analisis Kepuasan Pelayanan Call Center Mandiri Call 14000 (Studi pada PT. Bank Mandiri Tbk)**”.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana harapan nasabah terhadap pelayanan *call center* PT. Bank Mandiri Tbk melalui Mandiri Call 14000?
- b. Bagaimana penilaian nasabah terhadap kinerja pelayanan *call center* PT. Bank Mandiri Tbk melalui Mandiri Call 14000?
- c. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *call center* PT. Bank Mandiri Tbk melalui Mandiri Call 14000?
- d. Atribut apa saja yang menjadi prioritas dalam peningkatan kinerja pelayanan *call center* PT. Bank Mandiri Tbk melalui Mandiri Call 14000?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana harapan nasabah terhadap pelayanan langsung di lapangan melalui *customer service* dan *teller* PT. Bank Mandiri Tbk.
- b. Untuk mengetahui bagaimana penilaian nasabah terhadap kinerja pelayanan langsung di lapangan melalui *customer service* dan *teller* PT. Bank Mandiri Tbk.
- c. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan langsung di lapangan melalui *customer service* dan *teller* PT. Bank Mandiri Tbk.
- d. Untuk mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas dalam peningkatan kinerja pelayanan langsung di lapangan melalui *customer service* dan *teller* PT. Bank Mandiri Tbk.

1.5 Kegunaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian. Diharapkan kegunaan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen hubungan pelanggan yang berkaitan dengan pelayanan (*service*) kepada pelanggan.
- b. Kegunaan Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan PT. Bank Mandiri Tbk sebagai perusahaan bisnis jasa perbankan dalam melihat efektifitas pelayanan *call center* Mandiri Call 14000.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini dikemukakan penjelasan mengenai hasil kajian kepustakaan yang berkaitan dengan objek dan masalah yang akan diteliti meliputi landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, dan kerangka pemikiran.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini mengungkapkan tentang pendekatan metode dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan dan analisis data dengan maksud untuk menjelaskan dan menjawab masalah penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta sesuai dengan tujuan penelitian.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran dan rekomendasi yang dapat memberikan masukan bagi perusahaan dan pihak yang membutuhkan.