

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Bank Mandiri ialah bank milik pemerintah Indonesia yang didirikan tahun 1998. Terbentuk dari *merge* empat bank pemerintah lainnya, antara lain Bank Bumi Daya, Bank Ekspor Impor Indonesia, Bank Dagang Negara, dan Bank Pembangunan Indonesia. Kini, Bank Mandiri terus memberikan konstruksi bagi aspek perekonomian serta perbankan Indonesia yang memfasilitasi beraneka ragam jasa keuangan.

PT Bank Mandiri TASPEN, yakni anak perusahaan Bank Mandiri yang berfokus pada usaha perbankan untuk segmen UMKM dan pensiunan. Perusahaan ini sebelumnya dikenal dengan sebutan PT Bank Mandiri TASPEN Pos yang berdiri tahun 2014 serta PT Bank Sinar Harapan Bali tahun 1970. Bank Mandiri mempunyai kepemilikan saham hingga 48,347% dalam PT Bank Mandiri TASPEN.

Strategi marketing atau pemasaran merupakan hal penting dalam mengembangkan suatu bisnis. PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar pasti menggunakan strategi marketing yang tepat untuk mengembangkan bisnisnya. Dalam hal ini, kinerja karyawan sangat penting untuk dapat menjalankan strategi marketing agar bisnis dapat beroperasi dengan baik. Karyawannya untuk menjalankan strategi marketing yang ditetapkan agar perusahaan dapat tumbuh dan berkembang lebih besar.

Pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik. Sesuai dengan ketentuan regulator, PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar menyediakan sarana untuk nasabah dapat mengadukan, baik lisan dan/atau tertulis. Media penyampaian pengaduan nasabah tersebut menjadi sebuah wujud pelayanan yang perusahaan berikan guna menjaga kepuasan nasabah.

Pinjaman bank sebagai salah satu bentuk menarik nasabah untuk menggunakan jasa mereka. Program pinjaman ini membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan pokok mereka. Dari observasi yang dilakukan, program pinjaman PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar dijalankan sebagai suatu investasi dan sumber arus kas bagi perusahaan.

Di PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar kami menemukan permasalahan dalam bentuk strategi marketing, pelayanan, dan pinjaman. Dalam hal strategi marketing masih kurangnya pihak marketing terjun langsung ke masyarakat untuk mempromosikan dan menginformasikan peran serta PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar. Begitu juga dengan pelayanan, terlampaui lamanya para pensiunan ataupun nasabah dalam menunggu antrian selama 10-15 menit. Mengingat para nasabah ini adalah para pensiunan yang sudah lanjut usia. Dalam hal pinjaman, kurang tercapainya target perusahaan dalam melayani bentuk pinjaman masyarakat kepada Bank baik itu pinjaman investasi maupun modal kerja.

Kinerja diartikan sebagai sebuah aktivitas maupun bisnis proses atas dasar kapabilitas untuk mendapatkan *output* sesuai harapan. Hal ini mencerminkan pencapaian yang diharapkan serta tindakan seseorang maupun pegawai dalam meraih tujuan. Sebagai karyawan pada PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar tentunya mereka akan menampilkan kinerja yang maksimal agar menyelesaikan tugasnya dengan baik. Dari penjelasan itu, penulis ingin meneliti dengan judul:

“Pengaruh Strategi Marketing, Pelayanan dan Pinjaman Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar ”.

I.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalahnya, antara lain:

1. Strategi marketing berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar
2. Pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar
3. Pinjaman berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar
4. Strategi marketing, pelayanan dan pinjaman berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar

I.3 Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakangnya maka penelitian mengidentifikasi permasalahan, diantaranya:

1. Bagaimana pengaruh strategi marketing terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar?
3. Bagaimana pengaruh pinjaman terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar?
4. Bagaimana pengaruh strategi marketing, pelayanan dan pinjaman terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar?

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh strategi marketing pada kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar.
2. Menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar.
3. Menganalisis pengaruh pinjaman pada kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar.
4. Menganalisis pengaruh strategi marketing, pelayanan, dan pinjaman PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar.

I.5 Manfaat Penelitian

Harapannya yang diteliti dalam hal ini memberi manfaat, diantaranya:

1. Bagi Peneliti untuk menambah pengetahuan serta keilmuan.
2. Bagi Peneliti berikutnya, untuk referensi meneliti dan dikembangkan kembali menjadi lebih sempurna.
3. Bagi perusahaan, untuk bahan evaluasi bagi karyawan.
4. Bagi Universitas, untuk menambah referensi di perpustakaan.

I.6 Teori tentang Strategi Marketing

I.6.1 Strategi Marketing

Danang Sunyoto (2012:18), “Mengemukakan strategi marketing adalah suatu cara atau rencana dalam *business activities* bertujuan untuk memasarkan serta menyebarkan barang dan/atau jasa agar dapat mencapai suatu tujuan yaitu kepuasan konsumen/pelanggan”.

I.6.2 Indikator Strategi Marketing

Danang Sunyoto (2012:18), “Indikator Strategi Marketing yang efektif, meliputi:

1. Produk
2. Promosi
3. Harga
4. Tempat

I.7 Teori tentang Pelayanan

I.7.1 Pelayanan

Kasmir (2017:47), “Mendefinisikan pelayanan sebagai sebuah perilaku yang individu/lembaga/institusi lakukan dengan tujuan untuk melayani sebaik mungkin pada konsumen”.

I.7.2 Indikator Pelayanan

Kasmir (2017:67), “Untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik diperlukan indikator sebagai berikut:

1. Komunikasi
2. Empati
3. Karyawan
4. Sarana
5. Bertanggung Jawab
6. Kemampuan

I.8 Teori tentang Pinjaman

I.8.1 Pinjaman

Sudirman (2013:45), “Menyampaikan bahwa pinjaman (kredit) ialah aktivitas perekonomian yang perusahaan lakukan dengan maksud agar keperluan masyarakat akan produk/jasa terpenuhi. Selain itu, tujuannya pun guna memperoleh keuntungan bank serta mengembangkan aktivitas ekonomi public”.

I.8.2 Indikator Pinjaman

Indikator pinjaman menurut Sudirman dalam bukunya berjudul *Manajemen Perbankan Menuju Bankir Kovenasional yang Profesional*, antara lain:

1. Jangka waktu
2. Kepercayaan
3. Objek kredit
4. Kepuasan

I.9 Teori tentang Kinerja

I.9.1 Kinerja

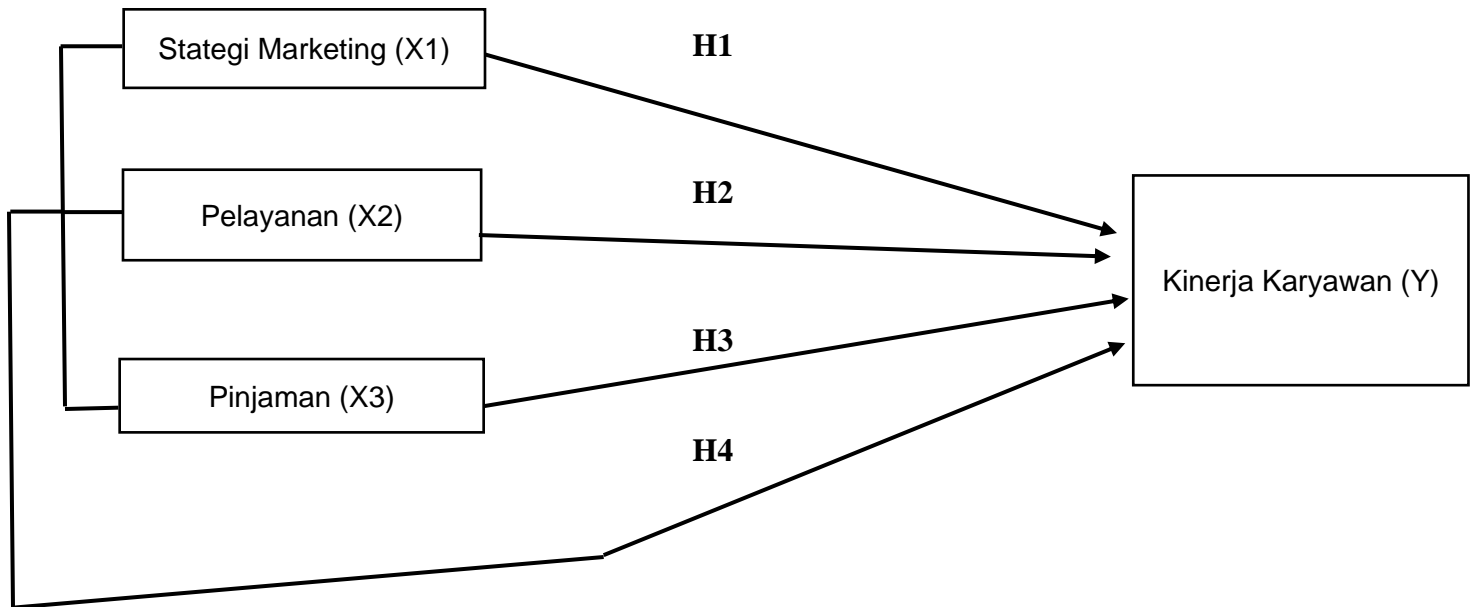
Sutrisno (2010:46), “Kineja yaitu keberhasilan individu melakukan suatu pekerjaan, hasilnya dari suatu tugas yang individu/kelompok pada sebuah organisasi capai berdasarkan hak serta tanggungjawabnya masing-masing, maupun seperti apa seseorang berguna serta bertindak sebagaimana tugasnya yang ia peroleh dan kualitas, jumlah, serta waktu yang dipakai untuk melaksanakan pekerjaannya”.

I.9.2 Indikator Kinerja

Menurut Sutrisno (2010:176) “Untuk mengukur kinerja diperlukan sejumlah indikator, yaitu:

1. Efektivitas
2. Otoritas
3. Disiplin
4. Inisiatif

I.10 Kerangka Konseptual



Gambar 1.1

Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :

- H1 : Strategi Marketing berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar
- H2 : Pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar
- H3 : Pinjaman berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar
- H4 : Strategi Marketing, Pelayanan, Pinjaman berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Pematang Siantar