

## ABSTRAK

Sektor jasa perbankan saat ini telah memegang peranan penting bagi seluruh aspek perekonomian di dunia. Perbankan diharapkan berperan aktif dalam menunjang kegiatan pembangunan nasional atau regional. Perbankan sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena perbankan melancarkan pertukaran barang dan jasa, menghimpun dan penyalur dana masyarakat, memberikan informasi dan pengetahuan, memberi penjaminan dan menciptakan dan memberi likuiditas. (<http://one.indoskripsi.com>).

Bank Mandiri memiliki Sistem IT terbaik di Indonesia 2007. (<http://www.tempointeraktif.com> ) *service encounter* merupakan bagian yang penting dari proses pemberian *service*, karena hal itu memberikan dampak kepada evaluasi pelanggan terhadap pengalaman dalam penggunaan suatu *service*. (Sumber: Jurnal Manajemen Perhotelan, *Managing Service Quality in Hospitality Industry Through Managing The 'Moment of Thruth' : A Theoretical Approach*).

Adanya peranan penting Service Encounter dalam industri jasa khususnya Bank Mandiri menyebabkan perlu dilakukan penggalian lebih mendalam. Penggalian lebih dalam tentang *service encounter* dilakukan melalui dimensi-dimensi utama, yaitu *recovery*, *adaptability*, *spontaneity*, *coping*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset eksploratori; variabel yang diteliti adalah variabel *service encounter*. Data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari data primer melalui wawancara secara langsung (*depth interview*). Target populasi dalam penelitian ini adalah responden yang menjadi nasabah di Bank Mandiri Cabang Kertajaya Surabaya. Karakteristik populasinya adalah masyarakat yang telah menjadi nasabah Bank Mandiri Cabang Kertajaya Surabaya dan berinteraksi selama kurun waktu 6 bulan terakhir sampai saat ini, dan memiliki pendidikan minimal SMU atau sederajat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian adalah metode *non probability sampling*. Sampel yang dipilih dalam penelitian adalah sebanyak delapan responden. Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah *open coding*, Tabulasi data, analisis dan interpretasi data.

Temuan yang diperoleh adalah paling dominan positif : 'keseriusan mengenali kebutuhan nasabah' dimensi *adaptability*. Paling dominan positif : 'waktu yang disediakan untuk melayani nasabah' dimensi *spontaneity*. Jumlah positif kedua terbanyak : 'informasi yang diberikan kepada nasabah' dimensi *adaptability*. Jumlah positif ketiga terbanyak: 'keikhlasan meminta maaf kepada nasabah' dimensi *recovery*. Jumlah negatif terbanyak : 'respon atas ketidakpuasan sistem layanan' dimensi *recovery*.

Dari seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan rekomendasi kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian diantaranya “Studi Deskriptif tentang *Service Encounter* yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Kertajaya Surabaya kepada para nasabah” . Selain itu sebagai wacana tentang *service encounter* yang terjadi di bank Mandiri Cabang Kertajaya Surabaya.

