

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini banyak perbankan yang mencoba menjaga eksistensi mereka dengan berbagi macam cara untuk bisa mendapat perhatian dari masyarakat. Salah satu cara yang paling umum dilakukan oleh pihak perbankan adalah dengan menawarkan berbagai macam produk dan jasa yang dapat menarik perhatian masyarakat. Meskipun strategi tersebut mampu menarik perhatian dan minat masyarakat tapi tidak semua perbankan mampu meraih kesuksesan tersebut. Hal ini disebabkan karena kurangnya strategi pemasaran yang dilakukan oleh perbankan untuk mampu menarik perhatian dan minat masyarakat secara luas. Hal inilah yang justru menjadi bahan evaluasi bagi setiap perbankan untuk mampu mengembangkan strategi pemasaran agar dapat menjaga eksistensi mereka di dunia perbankan.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran yang cukup penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan sistem perekonomian yang ada di Indonesia. Sebab bank mampu memberikan kontribusi yang cukup besar jika terjadi krisis ekonomi di Indonesia. Karena itulah bank menjadi salah satu lembaga keuangan yang mampu menggerakkan roda perekonomian di Indonesia. Hal ini tidak terlepas dari kontribusi masyarakat luas sebagai nasabah yang selalu aktif berpartisipasi dan mengkontribusikan dana mereka untuk terus membangun, menjaga dan juga mengembangkan roda perekonomian yang ada di Indonesia. Oleh sebab itu baik bank maupun masyarakat harus terus saling berkerja sama menjaga perekonomian Indonesia untuk terus stabil di mata dunia.

Kualitas pelayanan sangat penting dan harus ditingkatkan karena identik dengan keberadaan lembaga atau organisasi yang bersangkutan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan nasabah, dimana bank yang memiliki pelayanan buruk lambat laun akan ditinggalkan oleh nasabahnya. Namun sebaliknya, bank yang memiliki kualitas pelayanan yang prima akan banyak dicari oleh nasabah dengan reputasi pelayanan yang terbaik dan posisi tawar yang kuat, bank tidak perlu takut kehilangan nasabahnya. Bahkan bank bisa jadi pemenang dalam memperebutkan dana dari para nasabah.

Kepuasan nasabah adalah tolak ukur keberhasilan suatu bank dan harus dipandang penting oleh setiap bank agar dapat meningkatkan mutu produk dan jasanya. Nasabah adalah obyek yang mudah untuk berubah sehingga perlu dilakukan penelitian untuk dapat mengetahui keinginan nasabah terhadap produk dan jasa yang diinginkan. Oleh karena itu, perbankan melakukan sebuah riset untuk dapat mengetahui

Tujuan memberikan pelayanan kepada para nasabah adalah untuk memuaskan keinginan para nasabah agar nasabah tidak pindah ke perbankan lain, selain itu tujuan utamanya adalah menciptakan kepuasan pelanggan karena apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan maka itu akan menjadi tolak ukur bagi perusahaan dalam mengetahui tingkat kepuasan para nasabah. Sehingga akan mempermudah perusahaan dalam membuat dan menjalankan suatu strategi pemasaran bagi para nasabah.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bangkalan merupakan salah satu perbankan yang memiliki jaringan luas karena memiliki lebih dari 15 kantor unit yang tersebar di berbagai tempat di Bangkalan yang berperan penting dalam proses bertransaksi. Adanya jaringan yang luas ini sangat dimanfaatkan untuk

dapat memaksimalkan kualitas pelayanan demi kepuasan para nasabah. Kinerja yang diberikan kepada nasabah mendorong untuk melayani para nasabah dengan setulus hati dan menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia (BRI) benar-benar bank yang selalu mengutamakan kepuasan para nasabah dengan cara memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Setiap perbankan memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah. Begitu pula dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang memiliki kelebihan dan juga kekurangan dalam proses pelayanan terhadap nasabah. Salah satu keunggulan yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah jaringan yang luas sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi. Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga memiliki lebih dari 15 kantor unit yang tersebar di berbagai tempat di Bangkalan sehingga mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi kapan pun dan dimana pun. Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga memiliki jumlah karyawan yang sangat banyak sehingga dapat memberikan pengarahannya secara cepat terkait dengan kebutuhan nasabah terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) kepada para nasabah.

Disamping keunggulan yang dimiliki ternyata Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga kerap kali mengalami berbagai permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dari hasil observasi yang dilakukan baik melalui Kotak Saran terdapat lebih dari 100 nasabah yang sering kali mengeluh karena minimnya pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) kepada para nasabah selama ini. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi adalah keluhan para nasabah dari segi pelayanan. Umumnya para nasabah mengeluh terhadap pelayanan tersebut karena kurangnya daya tanggap dari para

karyawan pada saat memberikan pelayanan kepada para nasabah. Beberapa permasalahan lain yang sering dikeluhkan oleh para nasabah antara lain sebagai berikut :

1. Para nasabah sering mengeluh karena sering terjadi masalah pada ATM BRI yaitu ATM sering mengalami gangguan jaringan (*trouble*) sehingga mengganggu kelancaran para nasabah dalam mengambil uang di ATM, dimana presentase keluhan para nasabah ini sebanyak 20% melalui *Customer Service*.
2. Para nasabah sering mengeluh karena pihak *frontliner* tidak maksimal dalam melayani nasabah karena tugas mereka bukan hanya sekedar menjadi *Customer Service* tetapi juga merangkap sebagai *Administration* sehingga lambat dalam melayani para nasabah, dimana presentase keluhan para nasabah ini sebanyak 10% melalui *Customer Service*.
3. Para nasabah sering mengeluh karena kurang telitinya *Teller* dalam proses bertransaksi. Umumnya para nasabah mengeluh karena *Teller* lebih banyak mondar-mandir tanpa alasan yang jelas sehingga memperlambat proses pelayanan dan terkadang para *Teller* juga kurang teliti dalam menghitung jumlah uang/setoran para nasabah yang akan disetor di bank, dimana presentase keluhan para nasabah ini sebanyak 15% melalui *Customer Service*.
4. Para nasabah sering mengeluh mengenai keterlambatan pengiriman melalui transfer dari rekening lain yang masih sering terjadi tanpa penjelasan yang jelas dari pihak bank. Sebab jika terus seperti ini nasabah menjadi tidak punya kepastian mengenai masa pengiriman tersebut, lalu bagaimana pertanggungjawaban dari pihak bank jika sering

terjadi keterlambatan proses transfer seperti itu, dimana presentase keluhan para nasabah ini sebanyak 25% melalui *Customer Service*.

5. Para pengguna SMS Banking sering mengeluh karena setiap kali mengakses SMS Banking untuk cek saldo tarif yang diberlakukan terlalu mahal tetapi justru pelayanan pada SMS Banking yang diharapkan oleh para nasabah sangat mengecewakan karena selalu gagal dan terkadang juga sering error, dimana keluhan para nasabah ini sebanyak 30% melalui *Customer Service*.

Berdasarkan beberapa keluhan dari para nasabah di atas, maka terlihat jelas bahwa Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bangkalan masih memiliki banyak permasalahan dalam proses pelayanan kepada para nasabah. Namun, Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bangkalan selalu senantiasa dan berusaha untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin dengan tujuan agar para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan selama ini.

Hal inilah yang menjadi dasar dari penelitian ini bahwa selain keunggulan yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) ternyata masih banyak permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan publik yang diberikan kepada para nasabah. Sehingga berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Bangkalan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk. Cabang Bangkalan?
2. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk. Cabang Bangkalan?
3. Diantara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Manakah variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk Cabang Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk Cabang Bangkalan.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan secara

parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Bangkalan.

3. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan yang terdiri kehandalah, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperluas wawasan penulis dalam mendefinisikan masalah, menganalisa situasi serta mengadakan penyelidikan dan penelitian yang bersifat formal.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang tertarik pada bidang ini, serta dapat menambah informasi dan referensi yang bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai bahan referensi dalam pembuatan keputusan, strategi pemasaran dan peningkatan pelayanan bagi para nasabah.