

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini akan membahas mengenai latar belakang penelitian, perumusan permasalahan yang ada pada objek penelitian, tujuan penelitian, asumsi-asumsi, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dalam menyelesaikan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu jenis usaha dalam sektor jasa. Di Indonesia perbankan mengalami persaingan yang semakin pesat. Kondisi ini membuat pihak perbankan dituntut untuk berpikir keras agar dapat menghadapi persaingan tersebut dengan selalu memberikan terobosan baru, termasuk dalam hal pemberian pelayanan pada para nasabah. Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas. Semakin tinggi tingkat kepuasan berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan perbankan kepada nasabah.

Pemberian pelayanan yang berkualitas bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah. Menurut Parasuraman, dkk (1988), terdapat beberapa variabel dari kualitas pelayanan antara lain *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Variabel-variabel ini akan menentukan tingkat kepuasan dari para nasabah. Oleh karena itu, pihak perbankan harus mampu mengelola kelima variabel tersebut dengan baik apabila ingin memperoleh kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002). Hal ini dapat dimengerti bila kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Bila kinerja sama dengan harapan, nasabah merasa puas, dan bila kinerja melampaui harapan, nasabah akan sangat puas atau bahagia. Nasabah yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan setia lebih lama pada perusahaan.

Contoh Bank milik pemerintah yaitu Bank Tabungan Negara (BTN) yang merupakan salah satu bank terpercaya dan tumbuh pesat serta selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya. Tujuan bank ini yaitu sebagai

sahabat keluarga dimana mereka akan selalu hadir membantu nasabah dalam meraih semua harapan menjadi kenyataan melalui produk perbankan yang tersedia. Disisi lain Bank BTN harus melakukan pelayanan pada asas kepercayaan agar masalah kualitas pelayanan terhadap pelanggan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis perbankan ini. Setiap Bank harus mempunyai strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Informasi yang diperoleh dari <http://www.rumah.pengaduan.com> terdapat beberapa kasus dalam keluhan nasabah pada Bank BTN. Berikut ini beberapa kasus yang terjadi pada Bank BTN :

Tabel 1.1 Keluhan Nasabah pada Bank BTN

Tahun	Pelapor	Kasus	Lokasi
2013	Supriyadi	Sertifikat rumah dihilangkan oleh BTN	Bank BTN, Ciputat Tangerang
2013	Ithing	Customer Service tidak masuk semua	Bank BTN di Cabang Kantor Kas,Ciputat
2013	Bagus Abdi	Penggantian Buku Rekening BTN	Bank BTN Banten
2014	Zudha Wahyu	ATM BTN offline terus	Bank BTN Malang
2014	Jejen Ardian	Kebijakan Bank BTN yang menyusahkan	Bank BTN pandaan Pasuruan
2014	Cindy	Kecewa terhadap card center BTN	Bank BTN Palembang
2014	Mardhani Raharja	5 Tahun sertifikat rumah KPR belum diterima	Bank BTN Kranji
2015	Anwar subeki	Penipuan Nasabah Pinjaman Dana KTA	Bank BTN Bogor
2015	Rizky Ramadan	Security BTN bertindak kasar	Bank BTN Parung
2015	Rahma	Pelayanan BTN Harapan Jaya sangat mengecewakan	Bank BTN Harapan Jaya, Bekasi

Sumber : Informasi Rumah Pengaduan.com diakses 9 April 2016

Berdasarkan informasi diatas mengenai keluhan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pihak BTN membuat para nasabah merasa kecewa karena pelayanan yang diterima belum sesuai dengan harapan nasabah yang diinginkan. Pihak nasabah memberikan keluhan kepada BTN untuk mengetahui standar kinerja yang ada pada BTN.

Selain dari informasi keluhan nasabah diatas, terdapat informasi perkembangan laba dari data BTN tahun 2005- 2015 yang mengalami penurunan seperti yang terlihat pada Tabel 1. 2.

Tabel 1.2 Perkembangan laba BTN tahun 2005- 2015

Tahun	Jumlah Laba
2005	953.148
2006	747.946
2007	849.334
2008	149.845
2009	41.595
2010	241
2011	290
2012	374
2013	344
2014	261
2015	408

Berdasarkan dari tabel 1.2 diatas diketahui jumlah laba yang terjadi pada bank BTN tiap tahunnya, dimana pada tahun 2005 jumlah laba sebesar 953.148, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2006 sebesar 747.946, dan kembali mengalami peningkatan pada tahun 2007 sebesar 849.334. Sementara pada tahun selanjutnya 2008 mengalami penurunan menjadi 149.845, dan pada tahun 2009 mengalami penurunan kembali sebesar 41.595, tahun 2010 mengalami penurunan sebesar 241 dan mengalami peningkatan pada tahun 2011 sebesar 290. Selanjutnya pada tahun 2012-2013 mengalami peningkatan kembali sebesar 374,344. Sedangkan tahun 2014 mengalami penurunan sebesar 261. Dan pada tahun 2015 mengalami peningkatan kembali sebesar 408.

Dari uraian diatas didapatkan dari tahun 2005-2015 perkembangan laba BTN mengalami penurunan. Hal ini disebabkan banyaknya persaingan membuat bank BTN akan melakukan perbaikan pada teknologi, budaya kerja, layanan dan pengembangan produk. Dengan perbaikan tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada BTN agar labanya meningkat.

BTN sebagai perusahaan jasa harus memperhatikan kondisi persaingan yang terus berkembang dan merespon setiap perkembangan dengan langkah yang tepat agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja. Bank harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah.

Sistem pelayanan yang diberikan oleh bank BTN apabila ada nasabah yang merasa puas, nasabah akan loyal terhadap bank ini sehingga nasabah menggunakan serta memanfaatkan kembali jasa dan layanan dari bank BTN. Jika nasabah puas maka yang diharapkan oleh bank adalah merekomendasikan ke rekan yang lainnya dalam menggunakan jasa bank BTN dan meningkatkan proporsi pembelanjaan layanan bank. Dari latar belakang diatas, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul *Pengaruh Kualitas Untuk Mengetahui Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Bank BTN Cabang Bangkalan*”.

Penelitian ini diharapkan dapat menganalisa apakah BTN Cabang Bangkalan memberikan pelayanan jasa yang baik atau buruk. Apabila pelayanan jasa yang diberikan sudah baik maka nasabah akan merasa senang dan akan lebih sering

bertransaksi pada bank BTN Cabang Bangkalan. Dan apabila pelayanan yang diberikan oleh pihak BTN Bangkalan buruk maka harus diketahui penyebab terjadinya hal tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Cabang Bangkalan?
2. Variabel manakah dari lima dimensi kualitas pelayanan yang paling dipertimbangkan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Cabang Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian, diantaranya :

1. Untuk mengetahui *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Cabang Bangkalan
2. Untuk mengetahui diantara lima variabel pada kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh yang paling dipertimbangkan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Cabang Bangkalan

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini hanya dilakukan terhadap nasabah atau pengguna jasa pada Bank BTN Cabang Bangkalan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Bank

Bagi Bank BTN Cabang Bangkalan, hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat digunakan sebagai bahan masukan mengenai seberapa jauh

Bank BTN telah memberikan pelayanannya kepada nasabah dan sebagai bahan pertimbangan didalam penyusunan rencana dan strategi pimpinan Bank BTN Cabang Bangkalan dalam pengambilan keputusan.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan antara teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang sebenarnya.

3. Bagi peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman khususnya dalam dunia industri.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi yang penulis buat diantaranya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang gambaran perusahaan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian serta sistemika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis mengemukakan teori-teori yang mendukung analisa data untuk penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis mengemukakan mengenai jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis data, peralatan dan bahan penelitian, teknik pengumpulan data serta metode penyelesaian dengan menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan mengenai deskripsi sistem pelayanan Bank BTN Cabang Bangkalan dan penyelesaian masalah dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis mengemukakan mengenai kesimpulan dari penelitian serta saran saran guna memberikan masukan kepada Bank BTN Cabang Bangkalan untuk melakukan perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA