

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya kepuasan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145). Kemampuan perusahaan dalam bersaing ditentukan oleh kemampuan investasi, mutu produksi, efisiensi dan efektivitas sistem manajemen, kemampuan bersaing dalam pasar, mutu pelayanan dan profesionalisme. Banyaknya perusahaan berskala internasional pada era globalisasi ini, semakin memberikan

peluang yang prospektif bagi perusahaan yang memiliki nilai kompetitif yang tinggi, sedangkan perusahaan yang tidak memiliki nilai kompetitif tinggi secara perlahan pasti akan ditinggalkan oleh konsumennya. Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. Dengan kata lain pelanggan yang tidak puas terhadap produk dan layanan yang dihasilkan perusahaan akan berpengaruh negatif terhadap pihak perusahaan.

Industri perbankan memegang peranan yang sangat strategis karena kegiatan perekonomian suatu negara tidak terlepas dari sebuah alur lalu lintas pembayaran uang. Dari peranan yang sangat strategis itu dapat dikatakan bahwa industri perbankan sebagai urat nadi dari sistem perekonomian.

Jasa bank sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Jasa perbankan pada umumnya terbagi atas dua tujuan. Pertama, sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Untuk ini, bank menyediakan uang tunai, tabungan, dan kartu kredit. Ini adalah peran bank yang paling penting dalam kehidupan ekonomi. Tanpa adanya penyediaan alat pembayaran yang efisien ini, maka barang hanya dapat diperdagangkan dengan cara barter yang dapat memakan waktu lama. Kedua, dengan menerima tabungan dari nasabah dan meminjamkannya kepada pihak yang membutuhkan dana, berarti bank meningkatkan arus dana untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif. Bila peran ini berjalan dengan baik, ekonomi suatu negara akan meningkat. Tanpa adanya arus dana ini, uang hanya berdiam di saku seseorang, orang tidak dapat memperoleh pinjaman dan bisnis tidak dapat dibangun karena mereka tidak memiliki dana pinjaman.

Di kota Bangkalan terdapat beberapa perusahaan Perbankan, seperti halnya bank-bank yang lain, PT Bank Mandiri Tbk menyongsong denyut pertumbuhan

ekonomi di Madura yang semakin kencang menyusul beroperasinya Jembatan Suramadu. Bila menyimak data Bank Indonesia, gerak ekonomi di Madura, khususnya Bangkalan terus naik, terlihat dari naiknya nilai kredit yang disalurkan perbankan di Bangkalan. Kredit yang disalurkan perbankan di Kabupaten Bangkalan hingga Oktober 2009 mencapai Rp725,36 miliar. Sektor terbesar yang menyerap kredit adalah sektor perdagangan yang tercatat sebesar Rp218,9 miliar, sektor ini tumbuh 22,36% (*www.kabarbisnis.com*).

Dengan beroperasinya Bank Mandiri di Bangkalan, maka diharapkan mampu mendorong percepatan pertumbuhan gerak ekonomi daerah serta meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat Bangkalan.

Tetapi dalam menghadapi situasi seperti itu maka persaingan antar pihak terkait cenderung terjadi dan harus mempunyai strategi khusus agar pelanggan / nasabah lebih aman, nyaman, dan dihargai ketika menggunakan layanan jasa yang diberikan, dengan begitu dapat menarik minat calon nasabah dan loyalitas nasabah yang telah ada.

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa.

Dari latar belakang yang ada ini, kualitas pelayanan adalah sebagian dari solusi sebagai strategi demi mempertahankan posisi terbaik dalam bidang pelayanan. Pelayanan konsumen dapat berupa produk, jasa, atau campuran produk dan jasa. Bank merupakan pelayanan produk dan jasa yang dikaitkan dengan kepuasan nasabah. Model yang komprehensif dengan fokus utama pada

pelayanan produk dan jasa meliputi lima dimensi penilaian kualitas pelayanan (Parasuraman *et al*, 1991) yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Oleh karena itu perusahaan harus menempatkan instrumen dari kelima variabel tersebut dengan baik dan tepat. Berdasar latar belakang diatas saya mengambil judul penelitian ini “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri cabang Bangkalan”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (X1), Daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri cabang Bangkalan?
2. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (X1), Daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri cabang Bangkalan?
3. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, dimensi manakah yang dominan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri cabang Bangkalan?

1.3 TUJUAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri cabang Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri cabang Bangkalan.
3. Untuk menentukan dimensi kualitas pelayanan yang dominan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri cabang Bangkalan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah :

1. Untuk perusahaan dapat menjadi salah satu masukan yang dapat dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah yang dihadapi khususnya terhadap penyusunan strategi pemasaran, serta dapat dipakai sebagai salah satu alternatif pengambilan keputusan bagi perusahaan untuk menentukan dan merencanakan sistem layanan yang akan diberikan pada pelanggan / nasabah.
2. Bagi penulis, bermanfaat menambah wawasan dan pengetahuan serta mengetahui sejauh mana ilmu yang telah didapatkan dibangku kuliah dapat diterapkan dalam memecahkan suatu masalah.