

BAB I

PENDAHULUAN

Pembahasan pada bab satu yaitu mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, metodologi penulisan skripsi, serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

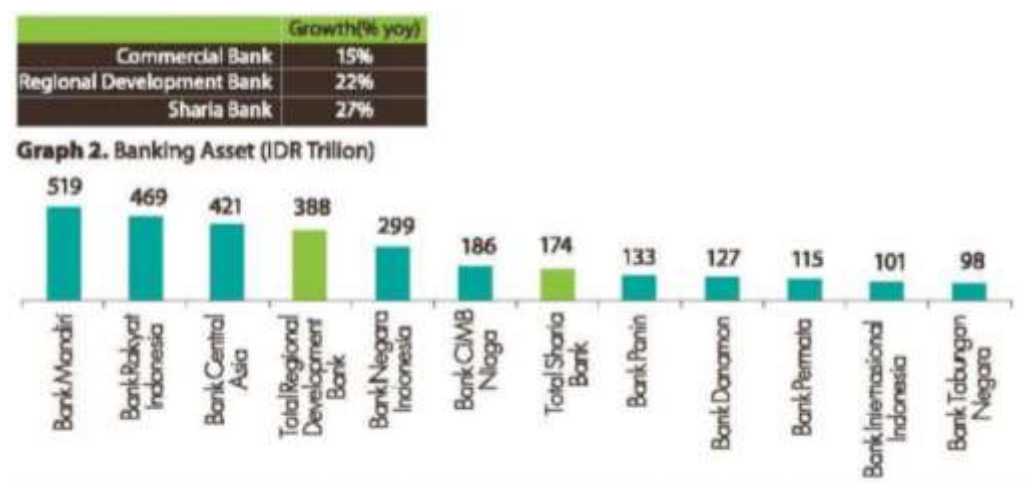
Menurut Wiwoho (2014), perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki peran penting pada perekonomian negara, salah satu fungsinya yaitu sebagai penghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat. Persaingan yang semakin pesat menuntut perbankan agar mampu memaksimalkan kinerjanya untuk dapat bersaing dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan yang baik dapat diberikan kepada nasabah agar mampu memenuhi kebutuhan, serta keinginan masing-masing nasabah.

Perbankan merupakan salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa dengan berdasarkan pada kepercayaan para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan. Kepuasan para nasabah sangat penting, oleh sebab itu kualitas pelayanan yang diberikan terhadap para nasabah harus baik sehingga dapat dipertahankan. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu usaha, termasuk pada pelayanan jasa.

Menurut Apriyani dan Sunarti (2017), kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dilakukan oleh para penyedia jasa dengan baik dengan memenuhi kebutuhan serta keinginan para pengguna jasa. Kepuasan nasabah adalah suatu situasi yang yang dapat ditunjukkan pada saat keinginan serta kebutuhannya sesuai dengan yang diharapkan serta dapat terpenuhi dengan baik. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, antara lain yaitu: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*)

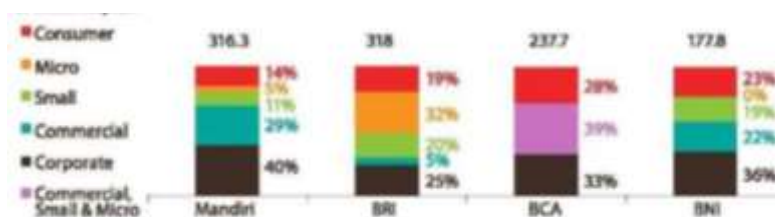
Salah satu perbankan yang bergerak dalam bidang jasa yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau biasa yang dikenal dengan BRI. Bank BRI merupakan salah satu bank terbesar yang terdapat di Indonesia yang didirikan pada tanggal 16 Desember 1895. Bank BRI memiliki tujuan yaitu selalu mengutamakan kepuasan para nasabahnya, serta memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabahnya.

Persaingan serta perkembangan perbankan di Indonesia semakin meningkat. Selain bank umum, bank syariah juga semakin meningkatkan kualitasnya dalam menghadapi persaingan di bidang perbankan Indonesia. Berikut ini merupakan grafik pertumbuhan serta perkembangan aset bank-bank yang terdapat di Indonesia:



Gambar 1.1 Grafik pertumbuhan aset bank

Selain itu dibandingkan dengan negara lain, Indonesia merupakan negara yang memiliki *return in asset* (ROA) tinggi. Bank Indonesia yang memiliki ROA tertinggi antara lain yaitu Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BCA, serta Bank BNI. Adapun grafik dari masing-masing Bank yang memiliki ROA tertinggi adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Bank ROA tertinggi 2014

Keempat bank tersebut dinilai sebagai bank yang memiliki ROA tertinggi di Indonesia. Misalnya pada Bank BRI memiliki nilai tertinggi pada bagian micro dan komporat, Bank Mandiri memiliki nilai tertinggi pada bagian komporat dan komersial. Sedangkan pada Bank BNI memiliki nilai tertinggi pada bagian komporat. Oleh karena itu, masing-masing Bank harus terus meningkatkan kualitasnya untuk meyakinkan para nasabah.

Bangkalan merupakan salah satu kota yang memiliki persaingan yang sangat banyak dan pesat dalam bidang perbankan, Bank Rakyat Indonesia (BRI) harus menggunakan strategi yang tepat agar tidak dapat tersaingi dengan mudah oleh para pengguna jasa lainnya khususnya dalam bidang perbankan. Strategi-strategi yang dapat dilakukan yaitu dengan memuaskan para nasabah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kepuasan mereka. Selain itu juga dapat memberikan penggunaan fasilitas terbaik yang dimanfaatkan untuk mempertahankan para nasabah.

Kepuasan para pelanggan atau konsumen memiliki hubungan yang sangat erat dengan kualitas pelayanan, kualitas akan memberikan suatu dorongan kepada para konsumen atau pelanggan agar memiliki hubungan kuat dengan perusahaan. Sehingga perusahaan dapat memahami apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh para pelanggan. Serta perusahaan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas yang memuaskan para pelanggan.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, penelitian ini menjadi alasan peneliti untuk dijadikan bahan penelitian. Pentingnya peranan bank dalam bidang perekonomian khususnya daerah Bangkalan, maka dari itu perlu adanya kualitas pelayanan kepada para nasabah bank dengan baik agar sesuai dengan harapan para nasabah. Metode yang dapat digunakan dengan berdasarkan pada uraian tersebut yaitu dengan menggunakan metode *fuzzy servqual* (*service quality*). Metode *fuzzy service quality* merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk mengukur antara persepsi dengan harapan para nasabah bank dengan berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Bangkalan Dengan Metode *Fuzzy Servqual*”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Apakah terdapat atribut-atribut yang akan menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan yang dapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Bangkalan?
2. Dimensi apa saja yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Bangkalan dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Bangkalan.
2. Mengetahui prioritas dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Bangkalan dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh baik bagi Bank, bagi akademis, serta bagi peneliti dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi Bank

Manfaat penelitian bagi Bank BRI Bangkalan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kepada nasabah. Serta dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam penyusunan strategi persaingan pasar.

2. Bagi Akademis

Manfaat penelitian bagi akademis yaitu sebagai tambahan bahan refrensi materi-materi mengenai kualitas pelayanan pada bangku kuliah.

3. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti yaitu dapat menambah pengalaman serta pengetahuan dalam bidang perbankan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah diberikan memiliki tujuan agar permasalahan serta pembahasan tidak menyimpang, adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian dan pengambilan data dilakukan di Bank BRI Cabang Bangkalan.
2. Objek penelitian yang dijadikan sebagai responden yaitu nasabah yang pernah melakukan transaksi di Bank BRI Bangkalan.
3. Metode yang digunakan yaitu *Fuzzy Servqual (Service Quality)* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan di Bank BRI Bangkalan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang telah dibuat oleh penulis dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, manfaat yang diperoleh dalam penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua berisi mengenai teori-teori penunjang yang dapat mendukung mengenai hasil penelitian. Teori-teori tersebut antara lain yaitu bank, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, metode *fuzzy service quality (servqual)* dan lainnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga menjelaskan mengenai tempat dan waktu penelitian, alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data, variabel penelitian. Serta *flowchart* penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat membahas mengenai proses pengolahan data dalam penelitian yang dilakukan di Bank BRI Bangkalan dengan menggunakan metode *fuzzy servqual (service quality)*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima membahas mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data pada penelitian yang telah dilakukan. Serta saran yang diperoleh dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pada penelitian selanjutnya atau pada masa yang akan datang.