

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Pada tahun 2023 persaingan industri perbankan semakin kuat, terlihat masing-masing menunjukkan inovatif dalam menarik nasabah, seperti Bank BNI dengan produk tabungan Direct Xpora, Bank BRI dengan tabungan Berhadiah, Bank Mandiri, dengan tabungan hari tua, hal ini berbagai macam produk bank ditawarkan sehingga membuat calon nasabah semakin memiliki banyak pilihan. Salah satu pilihan yang akan digunakan untuk menghadapi keadaan tersebut ialah dengan menciptakan kepuasan nasabah demi mempertahankan nasabah agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. (Sarahditya, 2017:1)

Perusahaan yang berkecimpung di bidang jasa perbankan tidak boleh mengabaikan kepuasan pelanggan. Karena kepuasan pelanggan sangat penting untuk manajemen perbankan yang baik di masyarakat luas, Sehingga pelayanan harus ditingkatkan untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Mengingat peran nasabah sangatlah besar dalam meningkatkan eksistensi perusahaan (Febriana, 2016:2). Kepuasan pelanggan adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan dan modal untuk mendapatkan pelanggan baru. Peningkatan kepuasan pelanggan dapat meningkatkan daya saing dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan adalah tanggung jawab manajemen, tetapi juga budaya perusahaan (Kotler, 2016 : 89).

Keadaan demikian sesuai Winda Mega (2021) *service quality* membuktikan bahwa tingkat pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan, Tetapi *Service excellent* tidak memengaruhi kepuasan pelanggan sebagaimana pada BRI Unit Kecamatan Kota Sumenep, yang merupakan anak cabang BRI Unit Kabupaten Sumenep, dengan berbagai produk bank yang diciptakan dapat memberikan pilihan bagi nasabah untuk menggunakan barang dan jasa keuangan yang ditawarkan. Segala bentuk kompetensi karyawan Bank dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Namun tidak semua nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan, terutama saat penarikan uang, lambatnya karyawan saat bekerja terkadang nasabah diminta keterangan dan KTP serta nomor hp padahal sudah pertama kali telah terdaftar, hal ini yang menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan.

Tabel 1.1
Produk BRI Cabang Unit Kota Sumenep

No	Produk BRI	Keterangan
1.	Tabungan BRI Simpedes	Tabungan mata uang rupiah yang dilayani semua unit
2.	Tabunga BRI Britama	Tabungan beragam kemudahan
3.	Britama Bisnis	Tabungan mendukung Bisnis
4.	Britamax	Tabungan anak muda
5.	Tabungan BRI Simpedes TKI	Tabungan diperuntukkan para TKI
6.	Tabungan Haji BRI	Tabungan yang dikhususkan untuk persiapan ibadah haji
7.	Britama Rencana	Tabungan investasi dengan setoran tetap
8.	Tabungan Valas	Tabungan mata uang asing
9.	Tabungan Junio	Tabungan khusus segmen anak dengan fitur yang menarik
10.	Tabunganku	Simpanan nasabah perorangan dengan persyaratan mudah

Sumber : Bank BRI Unit Kota Sumenep, 2023

Data diatas menunjukkan adanya produk Tabungan yang diciptakan Bank BRI, sehingga banyaknya macam tabungan dapat menarik nasabah untuk menggunakan produk layanan nasabah, sehingga dengan banyaknya macam produk tiap tahunnya nasabahnya meningkat, yang kesemuanya juga didukung dengan pelayanan yang berkualitas.

Walaupun banyaknya nasabah yang melakukan transaksi jasa keuangan pada BRI Unit Kec. Kota Sumenep, namun ada pesaing dengan usaha yang sama seperti KJKS BMT NU Cabang Kota, yang menerapkan strategi dengan *service excellent dan service performance*, termasuk karyawan ini secara langsung menjemput bola ke rumah nasabah. Juga melakukan simpan pinjam.

Keadaan yang demikian dapat terlihat sebagaimana pada studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di BRI Unit Kota Sumenep melakukan indept interview kepada nasabah, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1.2
Indept Interview Nasabah

No	Informan	Tanggal	Hasil Interview
1.	Subaidah (Kebonagung)	16-10-2023 Pukul 11.30 WIB	Pelayan yang diberikan karyawan BRI Unit Kota ini, cukup baik, namun dari antrian agak lama sehingga perlu ada penambahan karyawan pada bagian pelayanan di teller.
2.	Iwan Efendi (Kolor)	17-10-2023 Pukul. 10.15 WIB	Kualitas pelayanan yang ditunjukkan karyawan sangat baik, terlihat semua nasabah dapat terlayani dengan baik, dan sesuai dengan nomor antrian, terlebih adanya pelayanan sosial yang diberikan kepada nasabah.
3.	Ach. Hidayat (Pangarangan)	17-10-2023 Pukul 11.20 WIB	Performance karyawan BRI Unit Kota sangat berpenampilan rapi termasuk kinerja yang diberikan sangat mampu memberikan layanan yang menyenangkan, namun perlu diperhatikan adana sarana ruang tunggu

			nasabah kurang luas, sehingga bila ada bantuan lain harus menunggu diluar.
4.	Abd. Rasyad (Bangselok)	18-10-2023 Pukul 09.30 WIB	Prinsipnya karyawan BRI Unit Kota secara keseluruhan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah, walaupun masih terdapat adanya kelambatan dalam pelayanannya terutama dalam penarikan uang, sehingga nasabah menunggu cukup lama.
5.	Nurdiana (Kepanjin)	18-10-2023 Pukul 10.15 WIB	Karyawan Bank Unit Kota Sumenep menunjukkan adanya kemampuan yang tinggi, namun terkadang bila nasabah terlalu banyak, maka sikap berubah dalam memberikan rasa kenyamanan bagi nasabah, hal itu karena sedikit payah, sehingga karyawan bank ini harus terlatih betul dalam memberikan pelayanan

Sumber : Data Primer diolah,2023

Untuk mengevaluasi masalah di atas, peneliti mencoba melihat diperspektif penerima layanan kepada pelanggan untuk mengevaluasi perbedaan harapan dan persepsi pelanggan tentang kualitas layanan perbankan yang ditawarkan oleh Bank BRI Unit Kota, yaitu:

1. Pelayanan sepenuh hati masih lemah yang ditunjukkan karyawan Bank BRI Cabang Kota, terlihat dalam memberikan pelayanan administrasi, terutama pada pemberian kredit, dan penarikan uang dimana nasabah terkadang dibentak karena kurang lengkap serta kurang berperilaku baik, disitulah yang sering dikeluhkan oleh nasabah.
2. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan Bank BRI Cabang Kota, atas persepsi masyarakat masih perlu ada peningkatan, karena masih banyak keluhan masyarakat terutama: a) dalam kecepatan memberikan pelayanan serta, b) sikap dan perilaku karyawan harus ditunjukkan dengan sikap yang ramah

dan menarik simphati serta c) resposibility menunjukkan kualitas pelayanan perbankan perlu ada peningkatan terutama pada pelayanan administrasi.

3. Karyawan Bank BRI Cabang Kota, kurang memperlihatkan pelayanan prima, dimana karyawan sering tidak memperhatikan nasabah, termasuk perilaku karyawan kurang memberikan rasa aman dan nyaman terhadap nasabah yang membuat kurangnya kepuasan sari pelayanan yang telah diberikan.
4. Banyak nasabah yang masih komplain dengan rasa tidak puas atas pelayanan administrasi diberikan terasa sulit.

Melihat hal yang demikian pada Bank Unit Kecamatan Kota Sumenep, Sekarang, calon nasabah lebih mempertimbangkan layanan dan fitur bank daripada bunga bank yang rendah.

Pelayanan prima, atau yang sering disebut sebagai pelayanan yang amat sangat baik, dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang memenuhi standar tertinggi yang ditetapkan atau dimiliki oleh suatu organisasi dalam memberikan layanannya. Standar pelayanan ini merupakan ukuran yang digunakan untuk memastikan kepuasan pelanggan (Andari, 2016: 69). Model pelayanan terbaik mencakup *service excellent* dan *service with care*, yang juga dikenal sebagai melayani dengan hati. Pendekatan pelayanan ini tidak hanya mematuhi prosedur operasional standar (SOP), tetapi juga memperhatikan dengan seksama kebutuhan khusus pelanggan serta mengutamakan solusi bagi mereka (Subkhan, 2016: 52).

Karyawan Bank diharapkan melayani dan berperilaku dengan menerapkan sikap *service excellent* kepada nasabah, karena memberikan pelayanan yang orima

kepada pelanggan merupakan hal ini sangat penting. Perilaku *service excellent* dapat secara baik yang menarik simpati nasabah, sehingga bentuk loyalitas nasabah semakin tinggi. Pada dasarnya karyawan bank dapat menunjukkan adanya *service excellent* yang tinggi dengan ditunjang adanya kualitas pelayanan yang dilakukan secara profesional, agar nasabah merasa diperhatikan dan merasa nyaman dalam bertransaksi di perbankan.

Service quality (kualitas pelayanan) sebagai bentuk peningkatan layanan untuk membuat pelanggan puas dan memiliki pengalaman perbankan yang nyaman. Kualitas layanan yang diharapkan dan dilihat adalah komponen utama kualitas layanan. Jika jasa yang dirasakan dan hasilnya sama dengan yang diharapkan atau lebih dari harapan pelanggan, maka dapat dianggap baik dan memuaskan. Jika tidak, maka kualitas jasa dianggap ideal (Parasuraman, 2017 :19).

Salah satu cara pelanggan menilai bisnis yang akan bergerak di bidang jasa dan keuangan yaitu dengan menelaah kualitas layanan. pelanggan tentunya menginginkan pelayanan berkualitas, yang dapat diberikan oleh perusahaan yang menerapkan keahlian kinerjanya dengan aspek-aspek seperti reliabilitas, empathy, tangibles, assurance, dan responses. Jika kelima aspek tersebut diterapkan secara bersamaan, akan dihasilkan kualitas prima dan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, untuk memenuhi harapan pelanggan tergantung dari pelayanan. (Imanuel, 2019 : 6).

Selain *Service Excellent*, dan *Service Quality* suatu perusahaan harus mempunyai karyawan yang dengan menunjukkan kinerja yang berkualitas dan

profesional. *Performance* ialah tingkat dari keberhasilan seseorang secara keseluruhan dari periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas dalam kondisi apapun, target, seperti kesesuaian hasil kerja, sasaran, atau kriteria yang sudah disepakati secara bersama-sama.

Perusahaan perbankan dinamis akan selalu mengusahakan yang terbaik untuk produktivitasnya dengan terus memfokuskan kinerja layanan yang terbaik sambil mempertahankan keunggulan komperatifnya. Kinerja didefinisikan sebagai prestasi kerja atau keberhasilan pekerjaan yang berkorelasi kuat dengan maksud tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan kontribusi ekonomi. Perusahaan berusaha meningkatkan kinerja.(Safri, 2018 : 14).

penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Anthony Sumnaya Kumasey (2014). Hasil menunjukkan bahwasanya *service excellence* dan kualitas layanan ini berhubungan signifikan dan memiliki nilai baik terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, persepsi dan harapan berhubungan signifikan dan berdampak positif dengan kepuasan pelanggan. Implikasi dari temuan telah dipresentasikan. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik Ghana. Pemuasan kebutuhan manusia merupakan tujuan penting yang ingin dicapai oleh organisasi.

Penelitian ini terdapat kebaharuan, menunjukkan adanya *service performance dan service excellent* yang memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam pengelolaan tabungan nasabah yang dilayani dengan kinerja yang profesional.

Dari latar belakang tersebut, peneliti merasa tertarik agar dapat melakukan penelitian dan mengambil judul “ **Pengaruh *Service Excellent*, *Service Quality* Dan *Service Performance* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Kecamatan Kota Sumenep**”.

1.2. Rumusan Masalah

Penulis dapat melansir dari latar belakang di atas untuk merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Ada Pengaruh secara parsial *service excellent* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kecamatan Kota Sumenep
2. Ada Pengaruh secara parsial *service quality* untuk kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kecamatan Kota Sumenep
3. Ada Pengaruh secara parsial *service performance* untuk kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kecamatan Kota Sumenep
4. Ada Pengaruh secara simultan *service excellent*, *service quality* dan *service performance* untuk kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kecamatan Kota Sumenep

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut penulis dapat melakukan penelitian, sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh secara parsial *service excellent* untuk kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kecamatan Kota Sumenep
2. Menganalisis pengaruh secara parsial *service quality* untuk kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kecamatan Kota Sumenep

3. Menganalisis pengaruh secara parsial *service performance* untuk kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kecamatan Kota Sumenep
4. Menganalisis dampak secara simultan *service excellent, service quality dan service performance* untuk kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kecamatan Kota Sumenep

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, diharapkan memperoleh bagi pihak yang terkait antara lain :

1. Bagi Penulis

Meningkatkan pengetahuan perbankan berdasarkan teori yang telah dipelajari di perguruan tinggi, serta meningkatkan pemahaman tentang pelayanan karyawan dan kesetiaan pelanggan.

2. Bagi Bank

Dapat diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi dan dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam menerapkan strategi pemasaran dalam hal meningkatkan penggunaan jasa perbankan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berharap dengan adanya penelitian ini menjadi referensi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penulis lain yang akan melakukan penelitian tentang *Service Excellent, Service Quality Dan Service Performance Terhadap Kepuasan Nasabah*.