

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Pada era ini, perbankan dihadapkan dengan persaingan yang semakin ketat dan luas. Perbankan harus berusaha sebaik mungkin untuk mempertahankan para nasabah dengan cara membuat nasabah merasa puas atas apa yang diberikan perbankan atau perusahaan kepada mereka. Persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial. Keterkaitan pelanggan terhadap setiap perusahaan bukan hanya dilihat dari penyediaan produk tetapi juga adanya pelayanan yang berkualitas.

Persaingan yang semakin ketat menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing dipasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari, memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan sehingga dapat merancang strategi pemasaran untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Pelayanan harus disediakan untuk memenuhi apa yang dibutuhkan pelanggan dalam bertransaksi bisnis. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep dengan mengembangkan pola pelayanan.

Pelayanan yang diberikan oleh bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah supaya datang berbisnis kembali dengan bank.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan berdampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya (Margaretha, 2004).

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk suatu keperluan orang lain. Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan lebih dapat partisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Raharji, 2015). Pelayanan prima merupakan salah satu sarana pelayanan yang terbaik dilakukan, karena dalam pelayanan prima dapat diukur dengan 6 unsur pokok yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitue*), Penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*).

Penelitian Winih (2021) menyatakan bahwa variabel sikap, kemampuan, tindakan, perhatian dan tanggung jawab berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Nizar (2017) menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab, kualitas pelayanan, kualitas produk, biaya dan kemudahan secara parsial hanya kemampuan, penampilan, tindakan, kualitas pelayanan dan kemudahan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian Sasongko (2019) menyatakan bahwa sikap, perhatian, tindakan, kemampuan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel kemampuan dan penampilan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Pramesti (2020) menyatakan bahwa variabel kemampuan, sikap, perhatian dan tanggung jawab secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian Asih (2016) menyatakan bahwa lima variabel pelayanan prima mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel penampilan dan tindakan yang tidak signifikan. Perbedaan penelitian ini dari penelitian terdahulu yaitu terletak pada objek penelitian yang dilakukan pada salah satu Bank besar milik BUMD dikota Palembang yaitu PT Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan yang bergerak pada sektor jasa perbankan yang termasuk langsung oleh naungan pemerintah daerah.

Berikut ini adalah data jumlah nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang Tahun 2019 s/d 2021.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Tahun 2019 s/d 2021

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2019	3716
2020	3722
2021	3724

Sumber: PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan mengalami fluktuasi yang terjadi pada tahun 2021. Pada tabel tersebut juga nasabah yang paling besar terdapat pada tahun 2021 yang mencapai 3724 nasabah dibandingkan dengan data nasabah pada tahun 2019 dan 2020. Kenaikan jumlah nasabah yang tidak signifikan dikarenakan antara pembukaan dan penutupan rekening seimbang sehingga pertumbuhan jumlah nasabah hanya mencapai 2 rekening saja pada tahun 2021.

Fenomena yang ditemukan peneliti saat melakukan pengamatan pada PT. Bank Pekreditan Rakyat dalam pelayanan prima yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*) masih belum terlaksana sesuai dengan harapan nasabah. Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi baik dengan nasabah, sikap karyawan selalu memberikan sambutan kepada nasabah pada saat datang ke Bank, tindakan karyawan kepada nasabah yang cepat dan akurat serta tanggung jawab karyawan dalam mengelola uang dan menjamin keamanan nasabah.

Data lain yang ditemukan penulis pada saat melakukan wawancara (pra riset) terhadap salah satu karyawan Bank BPR (Ibu Rina) menyatakan bahwa ada beberapa nasabah yang komplain terkait pelayanan yang diberikan Bank BPR mengenai nasabah saat melakukan transaksi, dimana para nasabah harus menunggu lama untuk dilayani dikarenakan jumlah teller bank BPR hanya ada 2 karyawan, dengan kejadian ini sangat mengurangi kepuasan nasabah sehingga kinerja karyawan terkesan lambat dan kurang akurat.

Menanggapi permasalahan tersebut PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan sebagai penyedia jasa dituntut untuk membenahi dan meningkatkan kenyamanan pelayanan. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh PT. Bank Perkreditan Rakyat yaitu kepuasan nasabah agar dapat bertahan dan mampu bersaing dengan perusahaan yang lain. PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak pada sektor jasa perbankan yang termasuk langsung oleh naungan pemerintah daerah. Oleh karena itu dalam menunjang peningkatan nasabah, maka perlunya dilakukan penilaian mengenai pelaksanaan pelayanan prima dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka akan dapat disajikan beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemampuan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang
2. Bagaimana pengaruh sikap karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang
3. Bagaimana pengaruh tindakan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang
4. Bagaimana pengaruh tanggung jawab karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh tindakan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan diperoleh beberapa manfaat sebagai berikut:

##### **a. Manfaat Teoritis (Keilmuan)**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut dan sebagai sumbangan pemikiran untuk Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Penelitian ini dapat meningkatkan khasanah keilmuan dibidang pemasaran, khususnya mengenai pelayanan prima supaya dapat memuaskan nasabah.

##### **b. Manfaat Praktis**

1. Bagi Perbankan  
Dapat memberikan masukan dan saran pemikiran yang positif untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan kepada nasabah sebagai citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah Pengguna Produk Tabungan Sriniaja pada PT Bank BPR Sumatera Selatan.
2. Bagi Akademik  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.
3. Bagi Pembaca  
Dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.
4. Bagi Peneliti  
Sebagai sumber informasi penelitian-penelitian yang akan datang serta memberikan kontribusi keilmuan bagi semua aktivitas

akademik dan sebagai sarana aktualitas penerapan ilmu yang diperoleh penulis selama perkuliahan.