

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank adalah mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan sehari-hari. Bank merupakan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan. Bank bagi masyarakat yang hidup di negara-negara maju seperti negara-negara di Eropa, Amerika, Jepang sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi (Kasmir : 2004).

Peranan Bank sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Dengan kata lain kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya, keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya (UU RI No.10 Tahun 1998, Tentang Perbankan).

Berbeda dengan negara-negara berkembang, seperti Indonesia, pemahaman tentang bank pada negara berkembang seluruhnya belum utuh. Sebagian masyarakat hanya memahami bank sebatas tempat menyimpan dan meminjam uang belaka. Bahkan terkadang sebagian masyarakat sama sekali belum memahami fungsi bank seutuhnya, sehingga tidak heran jika pandangan mereka tentang bank sering diartikan secara keliru. Selebihnya banyak masyarakat yang tidak pahamsama sekali tentang dunia perbankan. Semua ini tentu dapat dipahami karena pengenalan dunia perbankan secara utuh terhadap masyarakat belumlah optimal, terutama melalui ilmu pemasaran bank (Kasmir, 2001:55).

Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Sehingga setiap negara dan individu tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan

aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan. Terlepas atas kebutuhan manusia yang tidak terbatas menimbulkan permasalahan kompleks untuk mencari jalan keluarnya. Meski perkembangan jaman mengalami kemajuan di segala bidang, tetap tidak mampu untuk membendung kebutuhan manusia yang ikut mengalami perkembangan.

Kebutuhan manusia yang tidak terbatas, terdapat alat pemenuhan dan pemuas secara kuantitas dan kapasitasnya yang tidak sebanding lurus, sehingga hal tersebut menjadi masalah yang perlu dicarikan jalan keluarnya khususnya dalam bidang perekonomian. Pada Kondisi nyata yang terjadi dalam masyarakat dengan adanya globalisasi menuntut peningkatan kompetensi dari setiap orang dalam rangka menjaga keberlangsungan hidupnya. Disadari atau pun tidak, persaingan bebas sebagai imbas dari globalisasi telah menciptakan persaingan penguasaan pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan keahlian setiap individu secara mendunia.

Menghadapi persaingan global yang sangat ketat, memaksa setiap perusahaan untuk dapat meningkatkan nilai keberadaannya bagi khalayak, khususnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya pada Bank dituntut untuk menciptakan suatu penawaran yang lebih mampu menarik perhatian nasabah serta berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah yang selalu berubah dan bertambah. Seiring dengan adanya tuntutan pada setiap perusahaan jasa khususnya Bank maka diharuskan untuk meningkatkan nilai keberadaannya sehingga Bank bisa mengikuti perkembangan yang ada.

Salah satu yang akan menjadi bahan pertimbangan pada Bank yaitu dari pelayanan prima (*service excellence*) yang berperan penting dalam menilai tingkat pelayanan tersebut. Betapa pentingnya peranan pelayanan prima (*service excellence*) kepada pelanggan karena beberapa alasan yaitu pelanggan menilai efisiensi pada perusahaan melalui karyawan yang ditemui. Selain adanya penilaian efisiensi dari pelanggan terdapat kesan pertama (*positive first impression*) yang sangat penting juga yang masih sungguh sulit diatasi jika kesan pertamanya negatif. Adapun perusahaan pasti memiliki

harapan dan standar yang tinggi dari para pekerja untuk membuat kesan pertama yang positif. Para pelanggan percaya kepada perusahaan dan pastinya akan terus senang dilayani jika mereka diperlakukan dengan baik. Salah satu bentuk promosi yang paling efektif menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan yaitu dari periklanan “*Word Of Mounth*” (promosi dari mulut ke mulut) jika pelanggan senang maka mereka akan merekomendasikan perusahaan yang mereka langgani kepada orang lain. Kita sebagai pihak perusahaan merasa senang dan bangga akan diri kita sendiri jika memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, dan pelanggan pasti akan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama bagi mereka (Majid, 2011:61).

Pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2000). Kunci keberhasilan dari keberadaan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan akan sangat tergantung pada pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah. Pelayanan jasa yang unggul (*service excellence*) yaitu sasaran dan manfaat dari *service excellence* secara garis besar terdapat empat unsur pokok yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan suatu ketentuan pelayanan yang terinteraksi artinya pelayanan atau jasa tersebut bisa menjadi tidak sempurna apabila ada salah satu dari unsur tersebut diabaikan dengan tujuan yaitu mencapai hasil yang unggul (Mauludin Hanif, 2004:31).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dianalisis melalui proses studi kepustakaannya di SPBU Pertamina oleh Hengky Irawan (2012) menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan suatu keunggulan apabila adanya unsur kecepatan, ketepatan dan kenyamanan. Unsur tersebut harus dimiliki oleh seluruh perusahaan karena dampak dari unsur tersebut akan menjadi nilai yang positif bagi perusahaan itu sendiri.

Pengaduan atau komplain nasabah bisa diartikan secara sederhana sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan, organisasi bisa

mengumpulkan komplain pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir komplain pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan customer *exit surveys*. Keluhan pelanggan merupakan ungkapan emosional pelanggan karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan adalah permasalahan dari nasabah bank yang harus ditanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat oleh pihak bank (Fandy Tjiptono : 2013).

Berdasarkan analisis dalam peneliti terdahulu mengenai keluhan nasabah pada BANK SUMSEL BABEL Cabang Palembang yang telah dilakukan oleh Mail Hilian batin (2019). Keluhan nasabah yang dikemukakan oleh nasabah dengan bentuk pengaduan kepada perusahaan yang menjadi salah satu faktor nilai yang diberikan oleh para nasabah akan adanya permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dan kemudian laporkan kepada pihak perusahaan. Apabila keluhan mereka ditanggapi dengan cepat dan tepat maka akan berdampak baik bagi perusahaan itu sendiri.

Karakteristik pelayanan jasa salah satunya yakni dari citra suatu perusahaan yang meliputi nama baik perusahaan, reputasi ataupun keahliannya. Bagi perusahaan yang paham akan pentingnya citra akan berusaha dengan sebaik mungkin dalam membangun citra. Pelanggan yang loyal merupakan seorang yang terbiasa mengonsumsi produk yang ditawarkan oleh perusahaan dalam periode lama. Komitmen pelanggan untuk terus menggunakan layanan jasa perbankan secara konsisten dapat dipengaruhi dari adanya citra perusahaan yang dipersepsikan baik oleh nasabah. Mereka tidak akan menggunakan jasa perbankan lain karena menganggap sudah memilih layanan jasa yang tepat dengan citra perbankan yang baik (Priansa, 2017:489).

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Djunaedi (2017) pada Bank Negara Indonesia Syariah, dikatakan bahwa citra memiliki kesan objek penting lain yang terbentuk dalam mengolah informasi dari beberapa sumber terpercaya. Artinya citra juga dikatakan penting karena merupakan

keseluruhan kesan yang terbentuk di benak masyarakat tentang perusahaan tersebut. Biasanya citra menyangkut karakteristik suatu perusahaan yang nantinya akan membentuk citra dalam persepsi masyarakat. Citra dibangun berdasarkan pada manfaat yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan. Memiliki citra yang baik berarti memiliki aset dalam menunjang keberhasilan terutama dalam kegiatan bisnis.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dijelaskan diatas yaitu mulai dari pengaruh pelayanan prima dan pengaduan nasabah yang mana bisa ditarik kesimpulan bahwa masing-masing variable memiliki pengaruh terhadap citra pada setiap perusahaan yaitu SPBU Pertamina, Bank SUMSEL BABEL dan Bank Negara Indonesia Syariah. Pada penelitian ini penulis memilih PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan karena secara empiris terdapat beberapa keluhan nasabah atas ketidak tersediannya mesin ATM pada bank, jika nasabah yang ingin melakukan tarik tunai maka harus ke *teller* walaupun dalam jumlah sedikit. Selain itu, terdapat keluhan lain yaitu pada saat nasabah akan melakukan pembukaan rekening pada *customer service* terjadinya antrian panjang sehingga memerlukan waktu yang cukup lama. Hal ini dikarenakan jumlah pegawai *customer service* hanya memiliki 2 (dua) pegawai saja.

Kedua hal yang terjadi di atas merupakan suatu hal yang akan mempengaruhi citra bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan. Karena semakin banyak nasabah yang melakukan Tarik tunai dan semakin banyak nasabah yang mengantri dengan waktu yang cukup lama maka kedua hal tersebut akan merubah persepsi nasabah terhadap bank. Keterkaitan permasalahan kedua di atas yang menyebabkan antrian panjang sehingga memerlukan waktu yang cukup lama akan berdampak juga pada pelayanan prima yang mana secara otomatis nilai ketepatan dan kecepatannya berkurang. Tidak tersediaannya Mesin ATM yang juga akan berpengaruh akan minusnya fasilitas yang diberikan kepada para nasabah. Sedangkan keterkaitan antara pengaduan nasabah dengan kedua permasalahan tersebut masuk kedalam keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk membahas bagaimana **Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan Dan Pengaduan Nasabah Terhadap Citra Bank Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Penjelasan Latar Belakang, maka dapat di gunakan dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Pelayanan Prima berpengaruh terhadap Citra Bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan?
2. Apakah Pengaduan Nasabah berpengaruh terhadap Citra Bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan?
3. Apakah Pelayanan Prima dan Pengaduan Nasabah Bersama-sama Berpengaruh Terhadap Citra Bank Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan?

1.3 Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah

Untuk mempermudah penulisan skripsi agar lebih terarah dan dapat berjalan dengan baik maka perlu dibuat batasan masalah sehingga penulisan menjadi lebih terarah dan tidak meluas. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Penulis hanya akan membahas mengenai pengaruh pelayanan prima, kualitas pelayanan dan pengaduan nasabah terhadap citra bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan.
2. Objek penelitian yang akan diteliti yaitu pegawai dan nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan .

Berdasarkan latar belakang di atas penulis menemukan permasalahan diantaranya adalah, Apakah pelayanan prima dan pengaduan nasabah berpengaruh terhadap citra bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Prima terhadap Citra Bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengaduan Nasabah terhadap Citra Bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Prima dan Pengaduan Nasabah Bersama-sama Terhadap Citra Bank Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

- A. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai salah satu sumber informasi ilmiah bagi para peneliti lain.
- B. Selain sebagai salah satu informasi ilmiah penelitian ini juga sangat bermanfaat untuk menambah wawasan bagi peneliti khususnya tentang pengaruh pelayanan prima dan pengaduan nasabah terhadap citra Bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan.

1.5.2 Manfaat Praktisi

1. Bagi Akademisi
Bagi para akademisi dan para peneliti dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh pelayanan prima, kualitas pelayanan dan pengaduan nasabah terhadap citra Bank.
2. Bagi Penulis
Bagi penulis untuk menambah wawasan bagi penulis mengenai pemasaran jasa, khususnya pengaruh pelayanan prima dan pengaduan nasabah terhadap citra Bank.