

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan salah satu lembaga ekonomi yang memiliki tujuan untuk mengejar keuntungan agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan peran pimpinan dalam menentukan sumber daya perusahaan secara efektif dan efisien sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal. Seperti yang kita lihat sekarang ini persaingan perbankan di Indonesia dirasakan semakin kompetitif. Kondisi persaingan yang semakin kompetitif seperti sekarang ini, menampilkan jasa yang memiliki kualitas pelayanan yang dapat membentuk citra positif dan mendorong nasabah hingga mampu merasakan kepuasan dan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan (Sugiharto, 2010:16).

Kualitas layanan dalam perusahaan merupakan hal yang sangat penting dari penilaian sudut pandang nasabah. Bank BPR Sumatera Selatan melakukan usaha untuk melayani dan meningkatkan kualitas layanan yang baik bagi nasabah. Maka dari itu perbankan di Indonesia mengetahui persepsi nasabah terhadap kepuasan layanan sangatlah penting, nasabah yang loyal adalah sarana promosi yang sangat efektif dalam mempromosikan. Nasabah yang loyal akan membawa nasabah lainnya untuk menikmati layanan produk perbankan di perusahaan tersebut. Karena “Semakin meningkat jumlah nasabah, semakin meningkat pula pendapatan dan keuntungan perusahaan” (Tjiptono. 2010:69).

Fenomena yang dihadapi oleh Bank BPR Sumatera Selatan di dalam memberikan pemenuhan kualitas layanan jasa kepada nasabah sampai saat ini belum terpenuhi sesuai harapan nasabah. Terlihat bahwa Bank BPR Sumatera Selatan masih belum mampu mengatasi terjadinya antrian di loket dengan jumlah nasabah yang ingin dilayani. Terkesan bahwa keterbatasan petugas dalam memberikan layanan tidak berimbang dengan jumlah

nasabah yang ingin dilayani, sehingga antrian di loket masih sering terjadi. Upaya-upaya untuk mengatasi terjadinya antrian, antara lain bank telah menerapkan sistem Call Number atau sistem nomor antrian panggilan, namun tingkat antrian masih terjadi, sehingga masih banyak pelanggan yang mengeluhkan kualitas pelayanan bank.

Sriniaga adalah produk tabungan yang diperuntukkan bagi masyarakat umum/perorangan, perusahaan, BUMN/BUMD, koperasi, yayasan dan instansi pemerintahan yang mendapatkan fasilitas pinjaman dari Bank BPR Sumsel. Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Bank BPR Sumatera Selatan, bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah dianggap masih kurang, karena karyawan tidak melayani dengan ramah. Hal ini mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga dengan ketidakpuasan nasabah maka perlu dilakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dimana hal ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kenyataan yang ditemukan di Bank BPR Sumatera Selatan saat ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah masih perlu ditingkatkan. Terlihat pada kualitas interaksi karyawan yang melayani kurang bersosialisasi dalam melayani, terkesan kurang ramah, jarang menyapa, tidak berempati, kurang handal dan cekatan dalam melayani, termasuk kualitas lingkungan fisik yang kurang mendukung utamanya ruang tunggu dengan tempat duduk terbatas, fasilitas kerja yang kurang lengkap, tempat parkir yang sempit dan wujud layanan fisik seperti tampilan karyawan yang melayani kurang meyakinkan bagi para nasabah.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Produk Tabungan Sriniaga Pada PT Bank BPR Sumatera Selatan”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan secara parsial dimensi *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability* dan *Asurance* dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna produk tabungan Sрниaga pada PT Bank BPR Sumatera Selatan.
2. Bagaimana kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna produk tabungan Sрниaga pada PT Bank BPR Sumatera Selatan.

## 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun objek dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sumatera Selatan. Hal ini dikarenakan objek yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah Bank BPR Sumatera Selatan.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna produk tabungan Sрниaga pada PT Bank BPR Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna produk tabungan Sрниaga pada PT Bank BPR Sumatera Selatan.

### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. 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 Sriniaga pada PT Bank BPR Sumatera Selatan.

b. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan literatur pustaka di Politeknik Negeri Sriwijaya yang mana nantinya dapat digunakan sebagai bahan untuk studi banding bagi mahasiswa dalam mengambil penelitian lanjutan mengenai permasalahan yang sama.

c. Bagi Pembaca

Berguna untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pengguna Produk Tabungan Sriniaga PT Bank BPR Sumatera Selatan.

d. Bagi Peneliti

Sebagai sumber informasi penelitian-penelitian yang akan datang, serta memberikan kontribusi keilmuan bagi semua aktivitas akademik dan sebagai sarana aktualisasi penerapan ilmu yang diperoleh penulis selama perkuliahan.