

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa keuangan adalah bank. Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat serta memberikan jasanya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Sektor perbankan merupakan salah satu hal yang menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi khususnya di Indonesia. Bank konvensional di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat dan signifikan. Ditandai dengan banyak berdirinya bank konvensional yang dibuka. Selain itu, berbagai undang-undang yang mengatur mekanisme perbankan konvensional pun telah dikeluarkan oleh pemerintah. Perbankan konvensional boleh saja disebut memiliki daya tahan menghadapi krisis atau menjadi harapan bagi industri keuangan di Indonesia dari kalangan penduduk.

Salah satu tolak ukur keberhasilan bank konvensional dapat dicapai apabila bank memiliki jumlah nasabah yang banyak karena yang menggunakan dananya adalah nasabah. Saat ini, para bankir berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Bank semaksimal mungkin melakukan daya tarik ekonomi berupa bunga tinggi, bonus serta hadiah yang menarik. Para bankir pun semakin yakin bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuannya memberikan total *customer value* yang dapat memuaskan nasabah melalui pelayanan yang diberikan pihak bank.

Dalam memberikan pelayanan, bank tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan *customer service* dikarenakan *customer service* adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah, tidak sekedar menerima keluhan nasabah, namun lebih dari itu mereka harus siap memberikan jalan keluar serta tanggap dalam mengerti

keinginan setiap nasabah yang mereka layani. Tentu saja hal-hal tersebut tidak dapat dilaksanakan secara maksimal jika seorang customer service tidak memiliki pengetahuan tentang fungsi dan pentingnya melakukan standar pelayanan prima yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Keberadaan customer service sangat penting didalam sebuah organisasi atau perusahaan, dimana faktor-faktor penting dari keberadaan customer service yaitu : produk atau jasa sangat perlu untuk diinformasikan atau disosialisasikan kepada masyarakat, mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan sebagai upaya untuk memberikan informasi mengenai produk atau jasa dan membangun image perusahaan, membina hubungan baik secara internal maupun eksternal, menindak lanjuti keinginan dan kebutuhan pelanggan serta melayani keluhan- keluhan yang timbul.

Manullang dalam Febriana (2016 : 150) mengatakan kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para nasabah atas pelayanan yang mereka terima. Apabila jasa yang diterima memuaskan maka di presepsikan bahwa kualitas pelayanan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah maka akan di presepsikan bahwa kualitas pelayanan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima nasabah lebih rendah dari harapan maka kualitas jasa di anggap buruk. Oleh karena itu bank harus melakukan pemantauan terhadap kepuasan nasabah agar terwujud suatu layanan yang bermuara pada kepuasan nasabah.

PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk (BRI) merupakan salah satu lembaga keuangan milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Tujuan dari Bank BRI tidak hanya memperoleh laba tetapi Bank BRI juga selalu mengutamakan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberi kepuasan bagi nasabah. PT Bank Rakyat Indonesia KC Palembang unit Polygon juga berusaha untuk selalu meningkatkan jumlah nasabah, mengingat pentingnya jumlah nasabah dalam mendukung eksistensi perusahaan. Peningkatan kualitas layanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dilakukan dengan memperkuat infrastruktur perbankan dengan memperluas jaringan komunikasi berbasis satelit. Dengan begitu manfaatnya

bisa dirasakan masyarakat secara luas hingga pelosok negeri, sehingga bank BRI mampu menyediakan kualitas layanan prima (Kominfo, 2014). Berdasarkan hasil research *Marketing Research Indonesia* (MRI) infobank Banking Service Excellence Awards pada tahun 2022 Bank BRI menduduki urutan ke lima, dalam kategori 10 Bank Umum Terbaik dengan Pelayanan Prima Tahun 2021-2022 (Yulian, 2022). Sejauh ini kualitas pelayanan yang di berikan oleh Bank Rakyat Indonesia KC Palembang Unit Polygon sudah cukup baik tetapi harus selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk mempertahankan nasabahnya.

Berdasarkan data jumlah nasabah

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Bank Rakyat Indonesia Tahun 2018-2022**

Simpanan	Tahun				
	2018	2019	2020	2021	2022
Britama	7.367	8.244	8.524	8.587	9.754
Simpedes	14.966	14.543	14.364	15.342	17.942
Tabungan BRI Sempel	7.021	8.201	8.605	9.861	8.751
<b>Total</b>	<b>29.354</b>	<b>30.988</b>	<b>31.493</b>	<b>33.789</b>	<b>36.447</b>

(sumber: PT Bank Rakyat Indonesia KC Palembang Unit Polygon, 2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, setiap tahunnya menunjukkan bahwa jumlah nasabah Bank Rakyat Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga tahun 2022. Salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah nasabah adalah kepuasan nasabah.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di setiap bank berbeda-beda, salah satu faktornya adalah kualitas pelayanan bukti fisik (*Tangibles*). Bukti fisik merupakan Penampilan dan kemampuan Sarana dan Prasarana fisik (gedung, meja, kursi, lahan parkir) perusahaan yang dapat diandalkan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Adapun penelitian terdahulu yang diteliti oleh Reksa Jayengsari, Rani Yunita dan Sri Maloka (2021) menyatakan hasil penelitian bahwa Bukti fisik merupakan variabel dominan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh Marlina Kurnia dan Suwiknyo (2018) hasil penelitian menyatakan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah keandalan (*Reliability*). Keandalan merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dengan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Adapun penelitian terdahulu yang diteliti oleh Yunni Rusmawati dan Bhiastika Rityanadim (2018) diperoleh hasil penelitian bahwa keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh Kusuma Wijayanto (2015) menyatakan bahwa keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah ketanggapan (*Responsiveness*). Ketanggapan merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Adapun penelitian terdahulu yang diteliti oleh Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, Agus Supandi soegoto (2015) menyatakan bahwa ketanggapan berpengaruh signifikan, dengan informasi yang di dapat serta pelayanan yang maksimal sehingga nasabah merasa puas. Berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh Intan Sila (2020) menyatakan bahwa ketanggapan secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Faktor Jaminan (*Assurance*) juga salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Jaminan dan kepastian merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Adapun penelitian terdahulu yang diteliti oleh Brigitha Lincincia kaengke, Tinneke M Tumbel dan Olivia Walangitan (2022) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Berbeda

dengan penelitian yang diteliti oleh Kusuma Wijayanto (2015) menyatakan bahwa Jaminan dan kepastian tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah Empati (*Emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Adapun penelitian terdahulu yang diteliti oleh Dewa Mude Wisnu dan Anggabrata Gede Bayu Rahanata (2015) menyatakan bahwa secara parsial dan simultan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh Aris Sunindyo (2021) yang menunjukkan bahwa pada variabel empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Perbedaan penelitian ini dari penelitian terdahulu yaitu subjek penelitian yang merupakan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia KC Palembang Unit Polygon, dan objek penelitian dilakukan pada salah satu Bank besar milik BUMN di kota Palembang yaitu PT Bank Rakyat Indonesia yang bergerak di bidang pelayanan jasa perbankan dan melayani transaksi keuangan simpan pinjam, yang menyediakan berbagai macam produk dan layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan para nasabah.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam bidang pelayanan perbankan di PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Palembang unit Polygon, dengan maksud untuk mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Palembang unit Polygon telah memenuhi harapan dari para nasabahnya, mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan mengetahui apakah kualitas pelayanan berupa bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh kepada kepuasan nasabah, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis merasa tertarik

untuk membuat karya tulis berbentuk skripsi berdasarkan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK RAKYAT INDONESIA KC PALEMBANG UNIT POLYGON”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Polygon secara simultan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Polygon secara parsial?

## 1.3 Ruang Lingkup Masalah

### 1.3.1 Ruang Lingkup

Untuk mempermudah penulisan skripsi, penulis memberikan batasan-batasan pada penelitian yang akan dilakukan agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup masalah yang akan dibahas pada penulisan skripsi yaitu:

1. Variabel *independent* yang digunakan dalam penelitian ini adalah bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Sedangkan variabel *dependen* yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia terhadap kualitas pelayanan *customer service*.
2. Objek penelitian berfokus pada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia KC Palembang Unit Polygon

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI KC Palembang unit Polygon secara simultan

2. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI KC Palembang unit Polygon secara parsial

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilakukan penelitian ini yaitu:

1. Agar Perusahaan tetap meningkatkan kualitas sumber daya, dengan tingkat persaingan perbankan semakin tinggi, perlu peningkatan sumber daya manusia dalam pelayanan kepada nasabah.
2. Semakin meningkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah semakin meningkat kepuasan nasabah dengan tetap memperhatikan dimensi pelayanan Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Kepastian dan Empati.
3. Agar *Customer Service* memperhatikan sikap perhatian dan penyampaian informasi lebih kepada nasabah karena *Customer Service* merupakan ujung dalam tombak melayani nasabah sehingga nasabah tetap puas terhadap pelayanan diberikan.