

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

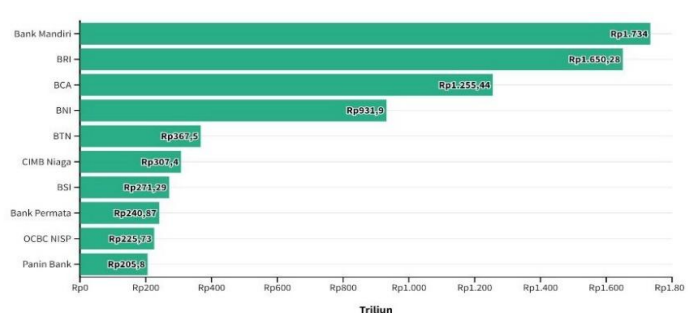
Agar terciptanya masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila serta Undang-Undang Dasar (UUD) 1945, sejak dahulu arah pembangunan bertumpu pada Trilogi Pembangunan (pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi, dan stabilitas nasional yang sehat dan dinamis). Salah satu sarana yang memiliki peranan strategis dalam menyeimbangkan masing-masing unsur itu adalah perbankan. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, peranan perbankan dalam aktifitas bisnis dapat dianggap sebagai kebutuhan yang mutlak dibutuhkan oleh hampir semua pelaku bisnis. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang tersebut tentang Perbankan, diungkapkan bahwa bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pesan tersebut menyampaikan kepada kita bahwa sebuah bank hadir dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat banyak.

Menurut Nugroho (2020) Jannah (2019), perbankan merupakan lokomotif dari sektor keuangan yang dapat menggerakkan industri keuangan lainnya seperti industri asuransi, industri multifinance, industri pasar modal, dan lainnya. Lebih lanjut, fungsi perbankan dalam menggerakkan sektor riil untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi memiliki peranan yang vital (Nugroho, 2020b; Nugroho, Utami, Harnovinsah, & Doktorlina, 2020). Dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dalam negeri, peran perbankan memang tidak pernah dapat diabaikan, baik oleh pelaku ekonomi dan juga pemegang kebijakan. Bagaimana tidak, perbankan sebagai lembaga intermediasi tentu, menjadi salah satu faktor pemicu pergerakan ekonomi di seluruh sector (Irwansyah et al., 2020). Pada era modern saat ini, dunia perbankan Indonesia diwarnai dengan persaingan yang semakin ketat (Ariyanto, 2004; Wiradendi Wolor, 2020). Pelaku

industri perbankan berlomba dalam meningkatkan pelayanannya secara optimal dan maksimal. Semua berupaya untuk mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya dengan tujuan dapat memenangkan persaingan antar pelaku industri. Hal ini dikarenakan semakin majunya lembaga-lembaga perbankan yang berusaha menarik perhatian nasabah. Dengan semakin banyak lembaga perbankan, sudah tentu masyarakat mempunyai berbagai alternatif dalam menggunakan jasa perbankan. Sebut saja seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri, Bank Central Asia (BCA), Bank Nasional Indonesia (BNI), Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan bank-bank besar di Indonesia dan masih banyak lagi.

Dari keseluruhan bank di Indonesia, BRI merupakan bank yang memiliki aset terbesar setidaknya pada Kuartal I tahun 2022. BRI mencapai aset sebesar Rp1.527 triliun per Februari 2022 yang terus mengalami peningkatan secara tahunan (*year-on-year/yoy*).

Sejak tahun 2020, 2021, BRI merupakan bank dengan aset terbesar di Indonesia mengalahkan bank-bank lainnya. Bahkan sejak 2018 dan 2019 menurut laporan CNN Indonesia, BRI juga menjadi bank yang memiliki aset terbesar di Indonesia. Bahkan laporan BI Advertisement, 2016-2017 pun diduduki oleh BRI sebagai bank dengan aset terbesar. Namun, laporan akhir tahun 2022 oleh GoodStats yang diambil dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), data bank yang memiliki jumlah aset terbesar di Indonesia tahun 2022 adalah Bank Mandiri.



Gambar  Sumber: Pinhome

2022

Sempat memimpin di awal tahun 2022, BRI berhasil dikalahkan oleh Bank Mandiri di akhir tahun 2022. Tentu ini menjadi tanda tanya karena sejak tahun 2016 BRI terus memimpin sampai tahun 2021, sedangkan saat 2022 BRI kalah dalam persaingan. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Pasal 14/15/PBI/2012, aset bank terbagi menjadi dua, yaitu aset produktif dan aset non-produktif. Aset produktif salah satunya bersumber dari nasabah (jumlah nasabah) baik tabungan maupun kredit. Untuk menjangkau lebih dekat dengan nasabah, Bank BRI menjadi bank dengan kantor terbanyak di Indonesia tahun 2022. Menurut data OJK, BRI memiliki kantor sebanyak 8.852 unit yang tersebar di Indonesia dengan kurang lebih 130 juta nasabah. Terdapat 14 kantor wilayah yang ada di Indonesia salah satunya di Palembang, Sumatra Selatan.

**Tabel 1.1**  
**Data Nasabah Bank BRI A. Rivai Palembang**

No.	Posisi Bulan Maret 2023	
	Jumlah Nasabah (orang)	Volume / Jlh Dana (Rupiah)
1	101.182.000	1.843.006.000.000
2	Jumlah Tenaga Kerja	
	150 orang	
3	Total Nasabah aktif per bulan yang membuka rekening	
	Selama tahun 2022.	
	± 500 org / bln	500 x 12 bln = 6.000 org

Sumber: Data diolah 2023

BRI Palembang memiliki 1 kantor wilayah dan 20 kantor cabang. Menurut Direktur Network and Services BRI Palembang, dalam meningkatkan nilai perusahaan, salah satu strategi utama dari BRI yaitu meningkatkan mutu pelayanan pada tiap kantor cabang yang ada untuk melatih karyawan BRI semakin berkualitas. Karyawan dilatih secara *re-skilling* dan *up-skilling* dari sisi pelayanan dan peningkatan kinerja. Hal ini penting karena tumbuh dan berkembangnya suatu perusahaan tidak akan terlepas dari Sumber Daya Manusia (karyawan) (Krisnanda & Sudibya, 2014). Seperti kita ketahui,

saat datang ke bank kita selalu disambut oleh *security* yang mengarahkan kita untuk ke bagian *customer service*. *Customer service* ini terbagi menjadi tugas-tugas tertentu. Ada yang khusus pada pembuatan rekening baru, penarikan dana, pelayanan keluhan, dan lain-lain. Kemudian karyawan yang melayani nasabah juga terdapat pada bagian sales dan marketing, yang melayani perkreditan dan lainnya.

Karyawan bagian-bagian tersebut harus selalu memberi pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah. Menurut Infobank tahun 2003, ternyata kualitas pelayanan masih menjadi titik utama bagi sebuah bank, bukan popularitas, atau kemampuan memberikan kredit, bukan juga promosi dan hadiah yang diberikan. Menurut Buku Ikatan Bankir Indonesia (2014) pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. Apalagi bagian *customer service dan sales marketing*, merupakan garda terdepan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan terkait kinerja dan pelayanan. Memang berdasarkan pengamatan dan pengalaman peneliti saat datang ke BRI Palembang yang salah satunya BRI Cabang A. Rivai, disambut dengan ramah, terlihat karyawan bagian *customer service* melayani dengan baik setiap nasabah dan juga terlihat murah senyum. Burhan & Ali (2020) menyatakan kualitas pelayanan dari karyawan bisa dilihat dari empat dimensi *service innovation*, antara lain; Kecakapan menerapkan teknologi, Tatap muka yang ramah, Penerapan peraturan yang tepat, dan Cara penyampaian pelayanan yang baik. Terlihat karyawan *customer service* di bank BRI Cabang A. Rivai sudah menerapkan keempat dimensi tersebut. Kemudian karyawan BRI Cabang A. Rivai pada bagian sales marketing, menurut salah satu nasabah yang pernah mengajukan pinjaman atau kredit, menyatakan karyawan tersebut menjelaskan dengan rinci program-program kredit, bahkan persyaratan pengajuanpun dibantu sampai selesai oleh karyawan tersebut. Bisa dikatakan, karyawan *customer service dan sales marketing* BRI Cabang A. Rivai memiliki kinerja yang baik dari segi pelayanan kepada nasabah.

Kinerja menurut Silalahi (2021) adalah pelaksanaan dan hasil kerja yang dicapai oleh orang-orang yang disesuaikan dengan posisi atau tugas tertentu di dalam organisasi, dan yang terkait dengan nilai-nilai standar tertentu atau ukuran perusahaan

yang dapat dinilai dengan menggunakan indikator. Terlihat karyawan BRI Cabang A. Rivai menjaga kinerja mereka tetap prima. Namun BRI secara umum bukan tanpa cela, awal tahun 2023 ini terdapat *customer service* BRI Palembang ditangkap kepolisian karena menggelapkan uang 70 orang nasabah dengan total sebesar 5.2 Miliar (Kompas.com). Selain itu masih di awal tahun 2023, BRI Palembang mendapat laporan dari nasabah bahwa uang yang ada ditabungkan hilang sejumlah ratusan juta, pihak BRI Palembang belum mengetahui sebab hal ini terjadi dan menduga ada keterlibatan orang dalam (TribunSumsel.com). Selain itu, ditahun 2022 juga pernah terjadi penipuan oleh karyawan BRI Link yang merupakan mitra BRI. Karyawan BRI Link menggelapkan uang nasabah total sebesar 2,6 Miliar (TribunSumsel.com).

Alasan saya mengambil judul ini karena bisa dilihat dari kasus-kasus tersebut menyebabkan nama BRI Palembang tercoreng. Apalagi BRI yang memiliki slogan melayani rakyat dengan sepenuh hati, menyebabkan masyarakat menjadi ragu untuk menyimpan uangnya di BRI khususnya BRI Cabang A. Rivai yang juga terkena dampak. Hal ini berdampak pada kepuasan nasabah yang ada menjadi khawatir kasus serupa akan menimpa dirinya. Kepuasan nasabah dapat berubah, hal ini dikarenakan tingkat ekspektasi atau harapan semakin tinggi, sehingga menuntut adanya kualitas yang lebih (Yola & Budianto, 2013; Ika Pratiwi & Sugiarto, 2010). Apalagi dalam meningkatnya persaingan antar perbankan, nasabah akhirnya menaikkan harapan mereka kepada pihak bank (Sari, 2012; Pratiwi & Soesanto, 2016; Eriyanti, 2021; Razak et al., 2018).

Untuk itu, BRI Cabang A Rivai khususnya harus meninjau kembali pelayanan yang diberikan karyawan bagian *customer service dan sales marketing* terkait kinerja mereka terkait menjaga kepuasan nasabah yang sudah ada. Karena menurut Ismawanto et al., (2020), kualitas pelayanan dari karyawan dan kinerja mereka berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Rizal et al., (2021) yang membuktikan kualitas pelayanan sejalan dengan kinerja karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Namun

keduanya tidak sejalan dengan Kristanto (2018), yang menyatakan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan masalah tersebut dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah**”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia cabang Rivai Palembang , yang menarik untuk dikaji sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang A.Rivai Palembang?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang A.Rivai Palembang?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang A.Rivai Palembang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia cabang Rivai Palembang memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia cabang Rivai Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia cabang Rivai Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia cabang Rivai Palembang

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademis

Bagi para akademis dan para peneliti dapat menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi penulis

Bagi penulis untuk menambah wawasan bagi penulis mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah