

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Industri perbankan merupakan salah satu sektor yang sangat vital dalam perekonomian suatu negara. Ditengah persaingan yang semakin ketat di industri perbankan, perusahaan tidak hanya meningkatkan kualitas produk, tetapi juga dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dikarenakan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan sebuah bank dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Nasabah akan selalu mencari bank yang memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah diakses.

Kualitas pelayanan dalam konteks perbankan meliputi berbagai aspek, seperti *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Setiap aspek ini memainkan peran penting dalam menentukan seberapa baik suatu bank dalam melayani nasabahnya. Tingginya persaingan di sektor perbankan membuat peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar dapat tetap bertahan dan bisa memenangkan persaingan yang ada.

Ditengah pilihan yang begitu banyak, umumnya para nasabah cenderung memilih tawaran yang sesuai kebutuhan dan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Di era persaingan yang ketat dan pasar yang semakin canggih, memahami dan meningkatkan kepuasan nasabah menjadi prioritas utama bagi banyak organisasi. Kepuasan nasabah tidak hanya berkaitan dengan kualitas produk atau layanan yang diberikan, tetapi juga mencakup seluruh pengalaman nasabah dari awal interaksi hingga purna jual. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa nasabah yang puas cenderung lebih loyal, memberikan rekomendasi positif, dan melakukan pembelian ulang, yang pada akhirnya meningkatkan profitabilitas perusahaan. Kepuasan nasabah adalah salah satu indikator utama keberhasilan operasional bank. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap

kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000:42). Oleh karena itu, mengembangkan pendekatan yang komprehensif untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan nasabah sangatlah penting.

Pelayanan yang diterima oleh nasabah dapat menjadi standar dalam mengevaluasi kinerja suatu bank, yang berarti bahwa kepuasan nasabah menjadi prioritas utama bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Bank ini berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah dan menyediakan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta menarik calon nasabah baru. Bank BRI sebagai bank yang terpercaya dan memiliki jaringan terluas, saat ini memiliki beberapa produk unggulan yang mampu bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan dengan masyarakat.

Kepuasan nasabah di Bank BRI Cabang A. Rivai Palembang menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan yang kuat dengan nasabah. Bank BRI Cabang A. Rivai berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima melalui berbagai inovasi dan peningkatan kualitas layanan. Nasabah di cabang ini menikmati kemudahan akses terhadap berbagai produk perbankan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka, serta layanan pelanggan yang responsif dan ramah.

Kepuasan nasabah diukur secara berkala melalui survei dan feedback yang dijadikan dasar untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan layanan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah. Komitmen untuk memberikan pengalaman perbankan yang menyenangkan dan efisien menjadikan Bank BRI Cabang A. Rivai Palembang sebagai pilihan utama bagi masyarakat setempat dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka.

Kepuasan nasabah diharapkan akan mendorong mereka untuk merekomendasikan bank ini kepada orang lain dan meningkatkan penggunaan layanan perbankan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang A. Rivai sudah cukup baik namun Bank BRI Kantor Cabang A. Rivai pernah mendapat keluhan dari para nasabah karena lambatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas Bank, menyebabkan antrian yang panjang dan membuat nasabah

merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan di Kantor Cabang tersebut. Oleh karena itu, Bank BRI selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah agar merasa puas dan lebih baik lagi dengan pelayanan yang diberikan, karena nasabah merupakan faktor utama bagi eksistensi suatu Bank.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Bank BRI Kantor Cabang A. Rivai

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2019	10.213
2.	2020	13.645
3.	2021	17.391
4.	2022	20.334
5.	2023	22.415
6.	Periode April 2024	14.685
Total		98.683

Sumber: Data Bank BRI Cabang A. Rivai

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pada suatu Bank maka hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas mengenai “**Kualitas Pelayanan Bank BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kantor Cabang Palembang A. Rivai**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah kualitas pelayanan Bank BRI terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Palembang A. Rivai?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar laporan ini lebih terarah serta tidak terjadi penyimpangan dari permasalahan yang dibahas, maka peneliti membatasi permasalahan yang tertuju pada Kualitas pelayanan Bank BRI terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Palembang A. Rivai.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Bank BRI terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Palembang A. Rivai.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penulisan Laporan Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu, sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan prima, serta untuk menyusun Laporan Akhir yang merupakan salah satu syarat menyelesaikan studi pada program D-III Administrasi Bisnis.

2. Bagi Instansi

Memberikan masukan dan juga sebagai bahan evaluasi bagi Instansi terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Kantor Cabang A. Rivai Palembang.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat menambah wawasan dan sekaligus referensi bagi rekan-rekan mahasiswa/i atau pihak lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian ini, maka ruang lingkup yang dijadikan objek adalah Bank BRI yang beralamat di Jalan Kapten A. Rivai No. 15, Sungai Pangeran, Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam pembuatan laporan akhir ini antara lain:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang belum pernah dikumpulkan oleh peneliti. Dengan kata lain, data ini merupakan data yang pertama kali dikumpulkan oleh peneliti semata-mata hanya untuk penelitian.

Dalam hal ini penulis memperoleh data primer dari responden melalui Kuisisioner. Responden yang ikut berpartisipasi merupakan nasabah dari Bank BRI Kantor Cabang Palembang A. Rivai.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang sudah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti untuk melengkapi data penelitian. Peneliti menggunakan data yang sudah diolah oleh pihak lain, baik dalam bentuk literatur maupun publikasi berbentuk website yang berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Bank BRI.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

1. Pengamatan atau Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses. Penelitian yang dilakukan

dengan cara mengamati langsung terhadap objek penelitian, kemudian mencatat hal-hal yang dianggap perlu sehubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke Bank BRI Kantor Cabang Palembang A. Rivai.

2. Kuisisioner

Kuisisioner adalah suatu cara pengumpulan informasi dengan memberikan daftar yang berisi pertanyaan kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Dalam hal ini responden yang ikut berpartisipasi adalah nasabah Bank BRI. Jenis kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner tertutup dimana pilihan jawaban sudah tersedia di dalam kuisisioner sehingga responden dapat langsung memberi tanda pada kolom yang sudah disediakan. Hal ini didasarkan pada pengetahuan dan pengalaman responden yang berbeda-beda, selain itu untuk menghindari informasi yang lebih meluas.

b. Riset Kepustakaan (Library Research)

Riset Kepustakaan merupakan kegiatan menghimpun informasi melalui bahan pustaka yang dijadikan sebagai sumber informasi dan dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah penelitian yang sedang dilakukan.

1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dan sampel yang digunakan untuk penulisan penelitian ini adalah:

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2019:135). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Kantor Cabang A. Rivai.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019:136). Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel adalah nasabah Bank BRI Kantor Cabang A. Rivai. Data yang diambil untuk dijadikan sampel yaitu akumulasi jumlah nasabah Bank BRI pada tahun 2024 sebanyak 14.685 orang.

Untuk menghitung sampel menggunakan rumus dari Slovin Umar (2002:146), yaitu:

$$\text{Sampel } (n) = \frac{N}{1+(N.e^2)}$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan (10%)

Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{14.685}{1+(14.685 \times 0,1^2)} = \frac{14.685}{1+(146,85)} = \frac{14.685}{147,85} = 99,32$$

Jadi, besarnya ukuran sampel yang diperlukan adalah **100** nasabah Bank BRI Kantor Cabang A. Rivai.

c. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah cara atau teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2018). Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*.

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018:120). *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau

anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018:122). Jadi, sampel yang akan dibagikan kepada seluruh nasabah ialah secara *Accidental sampling* atau dapat diartikan sebagai teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016:124).

1.5.5 Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan laporan akhir ini, peneliti menggunakan data-data yang diperoleh dalam bentuk kuantitatif. Kemudian data-data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Pengolahan data dalam penelitian kuantitatif dilakukan dengan cara menghitung presentase yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam bentuk uraian untuk memperjelas hasil angka-angka tersebut.

Data Kuantitatif didapatkan dengan menggunakan kuesioner dikarenakan cara ini dapat mempercepat dan mempersingkat waktu pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan tertulis kepada beberapa responden untuk dijawab. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan dengan menyebarkan kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan serta dengan menggunakan survei online yang menggunakan google form.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini ialah Skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang mengenai suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2013). Pada Skala Likert ini, responden akan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dengan memberikan tanda ceklis (\surd), pada alternatif jawaban yang disiapkan dengan 4 kemungkinan yang tersedia. Dari jawaban responden kemudian akan diberikan skor nilai dan data kuantitatifnya dapat diolah. Pemberian bobot skor disusun dengan

bertingkat yang konsisten. Jawaban yang tersedia tersebut dibuat skala dalam tingkatan (Supardi, 2005):

1. SP (Sangat Puas) : Skor 4
2. P (Puas) : Skor 3
3. TP (Tidak Puas) : Skor 2
4. STP (Sangat Tidak Puas) : Skor 1

Skala Likert ini dibuat sebagai pilihan jawaban kuesioner untuk responden dan hasil jawaban ini akan diolah sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji ini dilakukan untuk memeriksa validitas dari pernyataan pada kuesioner, apakah pertanyaan tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut.

Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas dalam penelitian ini adalah korelasi *Bivariate pearson* (Produk momen pearson). Caranya adalah dengan mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total (hasil penjumlahan seluruh skor item pernyataan). Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka instrumen pernyataan dinyatakan valid (Ghozali, 2011).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach Alpha. Ghozali (2011) mengungkapkan suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha lebih dari 0,6. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung korelasi masing-masing pernyataan pada setiap variabel. Jadi, semakin mendekati besar angka koefisien atau semakin mendekati 1, maka butir pernyataan semakin reliabel.

Rumus Cronbach Alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$\sum \sigma_t^2$ = Varians total

Jika nilai alpha > 0,7 artinya realibilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0,80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Ada pula yang memaknakkannya sebagai berikut:

Jika alpha > 0,90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi. Jika alpha 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0,50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

c. Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Pengujian parsial regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel yang lain itu konstan. Untuk melakukan pengujian t maka dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \beta_n / S\beta_n$$

Dimana:

t : mengikuti fungsi t dengan derajat kebebasan (df)

β_n : koefisien regresi masing-masing variabel

$S\beta_n$: standar error masing-masing variabel

Dalam penelitian ini, dasar pengambilan keputusan untuk menentukan hipotesis adalah berdasarkan uji t, yaitu:

Jika probabilitas (signifikansi) $\geq 0,05$ (α) atau t hitung $\leq t$ tabel, maka H_0 diterima H_1 ditolak.

Jika probabilitas (signifikansi) $\leq 0,05$ (α) atau t hitung $\geq t$ tabel, maka H_0 ditolak H_1 diterima.

d. Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Regresi linear sederhana digunakan untuk melihat pengaruh dua variabel yang diteliti, yaitu variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Adapun rumus yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Nasabah)

a = Konstanta

b = Koefisien Variabel

X = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

e = Error

a dan b = Konstanta

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi adalah salah satu alat analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. Formula dari koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

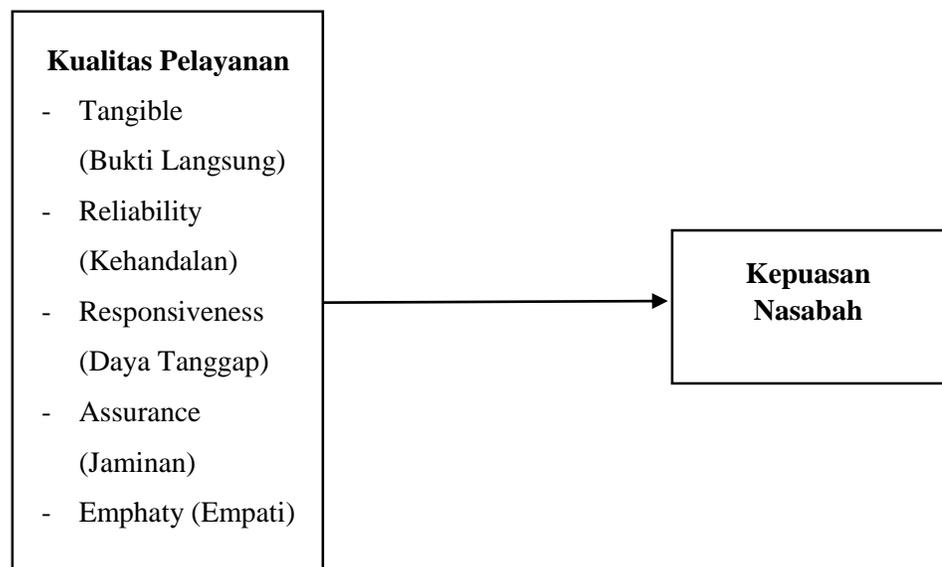
R^2 = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

1.5.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggunakan sebuah model struktural, penelitian ini dikembangkan dengan mengambil dimensi kualitas pelayanan sebagai inti dari kerangka pemikiran yang berpengaruh pada kepuasan nasabah.

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan, maka pengembangan kerangka pemikiran dapat dilihat seperti struktur dibawah ini:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data diolah 2024

1.5.7 Operasional Variabel Penelitian

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung (*Tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal dengan nyaman dan kemudahan dalam proses pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji-janji yang akurat dan dapat dipercaya, seperti kecermatan petugas dalam melayani nasabah.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah keinginan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan tepat serta memberikan informasi yang jelas, seperti pelayanan yang cepat dan tepat dari petugas atau karyawan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, seperti memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) adalah kemampuan memberikan perhatian tulus dan individual kepada pelanggan dengan usaha memahami keinginan mereka, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan memberikan waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan, seperti melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun.

6. Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah adalah ketika harapan konsumen terhadap produk/pelayanan melebihi harapannya. Kepuasan nasabah dapat diukur melalui penilaian mereka terhadap jasa yang mereka rasakan pada saat tertentu atau pengalaman mereka menggunakan jasa

perbankan. Indikator kepuasan nasabah meliputi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, tidak adanya keluhan dari nasabah, kinerja bank yang sesuai dengan harapan nasabah, pengalaman yang baik dalam proses pelayanan dan pilihan yang terbaik untuk proses pelayanan.

1.5.8 Alat dan Bahan Penelitian

1.5.8.1 Alat

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Laptop
2. Printer
3. Handphone

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Windows 7 sebagai *Operating System*
2. *Microsoft Office* 2016
3. IBM SPSS

1.5.8.2 Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Kuesioner Kualitas Pelayanan Bank BRI terhadap Kepuasan Nasabah di Kantor Cabang Palembang A. Rivai. Diambil melalui pertanyaan-pertanyaan dalam Kuesioner.
- b. Jurnal penelitian yaitu jurnal-jurnal yang telah diteliti sebelumnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai referensi penulis dalam penelitian ini.