

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perbankan sebagai suatu lembaga keuangan kepercayaan masyarakat yang memegang peranan penting dalam sistem perekonomian, sehingga dapat dikatakan bank merupakan urat nadi dari sistem keuangan yang beraktifitas menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposito dll, yang kemudian dana yang terkumpul dari masyarakat tersebut disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit. Sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, kepercayaan dari semua pihak yang terkait adalah hal yang sangat penting baik, bagi pemilik dan pengelola bank maupun masyarakat sebagai pengguna jasa bank.

Banyaknya kantor bank yang berdiri, masyarakat akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk yang ditawarkan oleh bank. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan atau meningkatkan jumlah nasabah, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu dilakukan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.

Bank Sumsel Babel merupakan salah satu lembaga keuangan yang juga berusaha untuk selalu meningkatkan jumlah nasabah mengingat pentingnya

jumlah nasabah dalam mendukung eksistensi perusahaan sebagai mana disebutkan sebelumnya. PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberi kepuasan bagi nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang dilakukan melalui perluasan jaringan maupun dalam bentuk kerjasama dengan lembaga lain. Namun berdasarkan data jumlah nasabah,

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel**  
**Tahun 2015 - 2017**

Simpanan	Tahun		
	2015	2016	2017
Simpeda	72.100	43.300	44.500
Pesirah	21.000	18.000	18.500
Tabunganku	9.100	6.300	4.900
Total	102.200	67.600	67.900

*Sumber: PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Lemabang 2018*

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, menunjukkan bahwa jumlah nasabah Bank Sumsel Babel mengalami fluktuatif. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah nasabah dari tahun 2015 hingga tahun 2016 yaitu sebesar 34.600 orang. Kemudian pada tahun 2017 jumlah nasabah mengalami peningkatan namun masih jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan tahun 2015, berdasarkan salah satu penelitian sebelumnya Rahayu dan Saraswati (2012), Rini (2013), Setyawati (2017), salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah nasabah adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah di setiap Perbankan berbeda-beda, salah satu faktor yang mempengaruhi hal tersebut ialah kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) yang telah diberikan Bank kepada nasabah, namun tidak semua variabel kualitas pelayanan selalu berpengaruh positif terhadap kepuasan

nasabah hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan dan Yulianti (2016) yang menunjukkan bahwa hanya variabel keandalan dan empati yang berpengaruh positif sedangkan pada variabel jaminan, bukti fisik, dan ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bidang pelayanan perbankan di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang, dengan maksud untuk mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang telah memenuhi harapan dari para nasabahnya, mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan untuk 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 TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN BANGKA BELITUNG CABANG PEMBANTU LEMABANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara serentak terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang?

### **1.3 Ruang Lingkup Batasan Masalah**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup**

Penulis memberikan batasan-batasan agar pembahasan laporan yang akan dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang.

#### **1.3.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam skripsi ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, ada pun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui secara serentak bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang.
2. Untuk mengetahui secara parsial bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank.

## 2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan kepada perusahaan yang dalam hal ini PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang dalam hal yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

## 3. Bagi Akademi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi selanjutnya dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademis dan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang.