

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan mitra masyarakat dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan masyarakat, Oleh karena itu bank-bank umum dituntut untuk semakin mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan sebaik-baiknya mempunyai tuntutan dan keinginan yang sangat tinggi, cermat dan lebih pintar. Setiap nasabah berharap bank dapat mampu untuk mendengarkan apa yang nasabah inginkan dan butuhkan. Menurut Kotler & Keller (2009:135) perkembangan teknologi seperti internet membuat konsumen semakin pandai memperoleh informasi serta mengharapkan perusahaan dapat melakukan lebih banyak hal daripada sekedar berhubungan dengan konsumen, lebih dari sekedar memuaskan pelanggan dan pelanggan berharap perusahaan mampu untuk mendengarkan apa yang dibutuhkan.

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 di bidang 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 Rakyat Indonesia adalah salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en

Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”,

Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu lembaga keuangan yang juga berusaha untuk meningkatkan jumlah nasabah mengingat pentingnya jumlah nasabah dalam mendukung eksistensi perusahaan sebagai mana disebutkan sebelumnya. PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Indralaya sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberi kepuasan bagi nasabah. Peningkatan pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Indralaya dilakukan melalui perluasan jaringan maupun dalam bentuk kerjasama dengan lembaga lain.

Berdasarkan salah satu penelitian sebelumnya Rizqilia Asriani Sudjarwo dkk (2015), 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, kehandalan, 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 Kusuma Wijayanto (2015). Dimana penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik dan ketanggapan masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan untuk variabel jaminan, keandalan dan perhatian masing-masing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Muhammad Gilang Ramadhan (2018) Menyimpulkan, berdasarkan analisis data yang telah dilakukan wujud fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. sehingga hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Wujud Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah terbukti kebenarannya. Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah terbukti kebenarannya. Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. sehingga hipotesis keempat yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tidak terbukti kebenarannya. Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tidak terbukti kebenarannya. Model

yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan tepat atau *robust*. Ditunjukkan oleh nilai Fhitung sebesar 73,377 dengan tingkat signifikansi 0,000.

Berdasarkan hal di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bidang kualitas pelayanan perbankan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Indralaya, dengan maksud untuk mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Indralaya telah memenuhi harapan dari para nasabahnya, mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berupa bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh kepada kepuasan nasabah, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis tertarik untuk membuat karya tulis berbentuk skripsi berdasarkan penelitian dengan berjudul “ **KUALITAS PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU INDRALAYA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH**”.

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan dari penelitian adalah :

1. Bagaimana dimensi kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Indralaya terhadap tingkat kepuasan nasabah ?
2. Variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah ?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Indralaya terhadap tingkat kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

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 Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Indralaya dalam hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi Akademi

Penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi selanjutnya dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademis dan peneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Indralaya.