

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator kunci suksesnya sebuah perusahaan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mengedepankan kepuasan nasabah ke dalam visi organisasi dan menuangkannya ke dalam sebuah misi yang selanjutnya diubah menjadi standar operasional pelayanan. Dalam *key performance index*, kepuasan nasabah adalah kunci dan tolak ukur apakah sebuah organisasi dapat menghadapi perubahan dan kondisi lingkungan bisnis yang semakin hari semakin tidak menentu. Perubahan *trend*, kondisi ekonomi, gejolak politik atau isu-isu kursial membuat permintaan konsumen semakin beragam dan indikator kepuasan semakin berubah-ubah. Oleh karena itu, perusahaan yang baik harus selalu siap akan sebuah perubahan dengan cara mengoptimalkan pelayanan agar kepuasan yang berubah-ubah tersebut tetap dapat dipenuhi dengan baik.

Umumnya kepuasan nasabah langsung dikaitkan dengan bidang atau sektor usaha yang bergerak di bidang jasa, akan tetapi sektor usaha dalam bentuk barang atau manufaktur pun tidak lepas kaitannya dengan kepuasan nasabah. Akan tetapi, yang menjadi pembeda antara indikator kepuasan nasabah dalam sektor jasa dan manufaktur terletak pada objek penilaian nasabah. Pada sektor usaha manufaktur atau barang kepuasan diukur dari kualitas nilai guna suatu barang yang ditawarkan, dengan kata lain produsen hanya perlu mempersiapkan bahan baku dan proses yang baik agar kualitas dan kepuasan nasabah tetap terjaga. Berbeda dengan sektor jasa, objek yang menjadi kepuasan nasabah selain dalam bentuk produk juga berupa pelayanan dari tenaga penyedia jasa yang diperhitungkan dalam pengukuran kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati merupakan kepuasan yang diharapkan nasabah dari sektor usaha jasa. Oleh karena itu, kepuasan

nasabah pada sektor jasa ditekankan dari segi kemampuan dan keahlian pelayanan sumber daya manusia yang terdapat pada sektor usaha tersebut.

Perbankan sebagai suatu lembaga keuangan kepercayaan masyarakat yang memegang peranan penting dalam sistem perekonomian yang menawarkan produk jasa seperti, simpanan giro, deposito, tabungan, fasilitas kredit dan sebagainya yang sangat mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, harus mampu beradaptasi dengan lingkungan bisnis yang terus berubah-ubah dan terus mengikuti kebutuhan pasar agar dapat bertahan dan berhasil menjalankan usahanya. Faktor pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi usaha perbankan, karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan (*service*). Bank-bank yang memberikan pelayanan lebih baik akan diminati oleh para nasabah, sehingga dapat meningkatkan serta bersaing di bisnis jasa perbankan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu lembaga keuangan yang juga berusaha untuk selalu meningkatkan jumlah nasabah, mengingat pentingnya jumlah nasabah dalam mendukung eksistensi perusahaan. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberi kepuasan bagi nasabah. Dalam perkembangannya, kemajuan sebuah perusahaan jasa dapat dinilai dari jumlah nasabah yang dilayani. Peningkatan kualitas layanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung dilakukan melalui perluasan jaringan maupun dalam bentuk kerjasama dengan lembaga lain. Namun berdasarkan data jumlah nasabah,

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Bank Rakyat Indonesia Tahun 2015 - 2019

Simpanan	Tahun				
	2015	2016	2017	2018	2019
Giro	835	833	795	745	875
Britama	15.914	14.363	17.155	18.965	18.949
Simpedes	4.151	5.746	7.032	8.177	8.993
Tabunganku	2.534	6.062	3.405	3.042	217
Tabungan BRI Simple	-	-	1.437	1.437	1.090
Tabungan Haji	2.410	2.656	2.980	3.042	-
Total	25.844	29.660	32.804	35.408	30.124

(Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung, 2020)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, menunjukkan bahwa jumlah nasabah Bank Rakyat Indonesia mengalami fluktuatif. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah nasabah dari tahun 2015 hingga tahun 2018. Kemudian pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami penurunan yaitu sebesar 5.284 orang. Berdasarkan salah satu penelitian sebelumnya Dewa Made Wisnu Anggabrata dan Gede Bayu Rahanata (2015), Nining Catur Pawestriningtyas, Suharyono dan Iman Suyadi (2016), Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati (2016), Bindi Febry Idham (2013), salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah nasabah adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah di perbankan berbeda-beda, salah satu faktor yang mempengaruhi hal tersebut adalah 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 Wirdayani Wahab (2017) yang menunjukkan bahwa hanya variabel ketanggapan, jaminan dan empati yang berpengaruh positif sedangkan pada variabel bukti fisik dan keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penilaian tingkat kepuasan pelayanan merupakan variabel yang dapat diukur berdasarkan beberapa indikator penilaian. Beberapa indikator pelayanan yang dapat dijadikan acuan dalam penilaian tingkat kepuasan antara lain yaitu kepuasan nasabah, fungsi produk perbankan, dan sistem finansial yang stabil. Secara garis besar, berdasarkan hasil *research Marketing Research Indonesia* (MRI) pada

tahun 2008 mengenai kualitas pelayanan, Bank Rakyat Indonesia hanya menempati posisi ke 12 dan masih tertinggal jauh dengan bank-bank besar lain. Padahal, dalam segi aset kekayaan, Bank Rakyat Indonesia merupakan bank terbesar nomor dua setelah bank Mandiri. Permasalahan mengenai kualitas pelayanan tersebut juga dapat ditemukan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kayuagung, sejauh ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kayuagung sudah cukup baik tetapi harus selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena nasabah merupakan faktor utama bagi eksistensi suatu bank. Jika nasabah Bank Rakyat Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun ini menunjukkan bahwa nasabah semakin berminat untuk melakukan jasa pelayanan di Bank Rakyat Indonesia. Hal ini menunjukkan produktivitas kinerja karyawan adalah baik terutama dalam memenuhi tingkat kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil dari pembagian kuesioner pendahuluan yang dilakukan penulis pada tanggal 15 Juni 2020, penulis tertarik untuk menilai dan mensurvei sejumlah responden terkait tingkat kepuasan pelanggan terhadap Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kayuagung. Penelitian pendahuluan ini dimaksudkan untuk mengukur seberapa tepatnya pembahasan yang akan diangkat terhadap pernyataan yang dikeluarkan oleh responden. Dalam melakukan penelitian pendahuluan, penulis menyebarkan 100 kuesioner terkait kualitas layanan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kayuagung. Beberapa tolak ukur penilaian antara lain yaitu alasan nasabah menggunakan produk-produk perbankan Bank Rakyat Indonesia, sumber informasi mengenai Bank Rakyat Indonesia, loyalitas nasabah, serta survei layanan kantor cabang. Jadi berdasarkan hasil penelitian yang dikumpulkan, di dapatkan beberapa kesimpulan antara lain yaitu, 100 orang responden memilih menabung di Bank Rakyat Indonesia karena Bank Rakyat Indonesia merupakan bank yang memiliki reputasi terpercaya, lalu 61 orang dari 100 orang responden mengetahui informasi mengenai Bank Rakyat Indonesia melalui media massa, 42 orang dari 100 orang responden telah menjadi nasabah setia Bank Rakyat Indonesia kurang lebih selama 6-10 tahun, selain itu 79 orang

dari 100 orang responden sudah sangat loyal terhadap Bank Rakyat Indonesia dan tidak menggunakan produk perbankan dari bank lain, dan yang terakhir 72 orang dari 100 orang responden masih mengeluhkan kualitas layanan berupa antrian yang panjang yang selalu terjadi di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kayuagung.

Hasil penelitian di atas menggambarkan bahwa citra Bank Rakyat Indonesia sebagai bank kepercayaan nasabah dan sudah memiliki tempat tersendiri di hati nasabah merupakan salah satu kekuatan tersendiri bagi Bank Rakyat Indonesia. Selain itu juga, loyalitas nasabah menjadi nilai tambah dalam berkelanjutan bisnis Bank Rakyat Indonesia yang semakin hari semakin pesat. Akan tetapi, dari semua keunggulan tersebut masih terdapat keluhan terkait bagian layanan. Hal ini terbukti dari hasil penelitian pendahuluan yang menggambarkan bahwa masih banyak nasabah yang mengeluhkan sistem antrian yang panjang yang kerap terjadi selama jam operasional. Mengacu kepada *key performance index*, kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator terpenting dalam kesuksesan suatu perusahaan jasa.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam bidang pelayanan perbankan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung, dengan maksud untuk mengkaji lebih lanjut apakah kualitas layanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung telah memenuhi harapan dari para nasabahnya, mengukur tingkat kualitas layanan yang diberikan dan untuk mengetahui apakah kualitas layanan 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 LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG KAYUAGUNG”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung?

1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1.3.1 Ruang Lingkup

Untuk mempermudah penulisan skripsi, penulis memberikan batasan-batasan pada pembahasan laporan yang akan dilakukan agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung.

1.3.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam skripsi ini adalah kualitas layanan yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui secara simultan bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung.
2. Untuk mengetahui secara parsial bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan evaluasi kepada perusahaan yang dalam hal ini PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung khususnya dalam hal yang berhubungan dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi Akademi

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi selanjutnya dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademi dan peneliti mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung.