BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan jasa perbankan tumbuh begitu pesat dikarenakan perbankan merupakan salah satu bagian dari lembaga keuangan yang berperan sangat penting bagi kelancaran kegiatan perekonomian dari suatu negara. Hal ini seperti tertuang dalam Pasal empat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang menjelaskan, ”Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak”.

Perbankan merupakan roda penggerak kegiatan perekonomian yang sangat penting. Seperti yang kita ketahui bahwa jaasa perbankan hampir selalu kita gunakan untuk menunjang kelancaran dalam kegiatan keuangan yang kita lakukan. Dimana perbankan itu merupakan suatu lembaga yang berfungsi untuk menghimpun serta menyalurkan dana kepada masyarakat. Banyak jasa-jasa yang ditawarkan bank untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam tabungan, kredit, deposito dan penyedia dana. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, menyebutkan bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat

dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak".

Bank sebagai salah stu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang bisnis tentunya mencari laba dari kegiatan operasi yang dilakukan mulai dari menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Serta tentunya menyediakan jasa atau layanan-layanan yang diinginkan oleh masyarakat atau para nasabahnya.

Selain untuk mencari laba dari kegiatan pelayanan jasa yang diberikan, perbankan juga mengharapkan adanya kepuasan dari para nasabah yang telah memakai jasa-jasa yang disediakan oleh suatu perbankan. Kepuasan nasabah telah lama menjadi prioritas utama dalam dunia perbankan, karena kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam keberlangsungan suatu jasa perbankan, dimana bila nasabah merasa puas maka nasabah tersebut tentu akan kembali memakai jasa tersebut dan jika tidak merasa puas maka mereka akan meninggalkan produk atau jasa yang telah dipakainya tersebut. Seperti di definisikan oleh Lovelock dkk (2012:60)

> Kepuasan adalah semacam penilaian perilaku yang terjadi setelah pengalaman mengonsumsi layanan, hasil penilaian akan diberi label *diskonfirmasi positif* apabila layanan lebih baik dari ekspektasi dan *diskonfirmasi negatif* apabila layanan lebih buruk dari ekspektasi, dan konfirmasi biasa apabila layanan sesuai dengan ekspektasi.

Dengan terciptanya kepuasan dari para nasabah akan jasa-jasa yang diberikan, maka bank berharap para nasabah akan tetap loyal dan selalu memakai jasa-jasa perbankannya kembali dalam kegiatan keuangan yang

akan dilakukan selanjutnya. Jika para nasabah merasa puas maka keberlangsungan usaha dari bank akan selalu terjaga dan bertahan dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat.

Selain unuk keberlangsungan usaha, kepuasan nasabah juga bisa menjadi salah satu media promosi yang sangat evektif dari mulut-kemulut antar nasabah satu dengan nasabah yang lainnya, sehingga hal ini mengakibatkan semakin bertambahnya para nasabah pemakai jasa keuangan yang diberikan oleh perbankan. Bertambahnya nasabah ini didasari atas dasar penilaian pasca konsumsi dimana para nasabah menilai perbankan mampu memberikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh para nasabah.

Kenyataan yang sering terjadi pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. Cabang wonogiri, nasabah umumnya masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para nasabah di anggap masih kurang memuaskan. Dimana para nasabah terkadang merasa bahwa karyawan tidak melayani dengan ramah dan cenderung mengabaikan kepentingan nasabah. Dengan tidak terpenuhinya keinginan atau harapan dari para nasabah dapat mengakibatkan ketidak puasan serta perasaan kecewa yang berdampak besar terhadap perusahaan nantinya.

Maka dalam menjalankan kegiatannya PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. Cabang wonogiri harus menentukan standar-standar operasional yang mampu meningkatkan kepuasan nasabah agar para nasabah tidak kecewa dan mau memakai jasa keuangan yang diberikan.

Usaha untuk meraih kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Dimana kualitas pelayanan ini digolongkan menjadi lima model berdasarkan tingkat kepentingannya seperti yang dirumuskan oleh Kotler dan Keller (2008:56) "Dimensi Kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan diantaranya meliputi beberapa hal yaitu: tangibel/bukti fisik, ketanggapan, jaminan, empati, dan keandalan".

Bukti fisik merupakan salah satu faktor dalam penentu kepuasan nasabah. "Termasuk fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan perorangan" (Mowen dan Minor, 2002:91). Bukti fisik memiliki peran yang cukup penting bagi kepuasan nasabah, karena dengan bukti fisik yang terlihat secara nyata dapat menjadi daya tarik sendiri bagi para nasabah agar percaya dengan pelayanan yang diberikan sehingga nasabah akan merasa puas atau terpenuhinya keinginan mereka, bukti fisik ini dapat berupa keseluruhaan perangkat yang ada dalam kantor. baik fasilitas, perlengkapan, peralatan, jumlah dan penampilan dari karyawan atau pegawai serta kelayakan dari gedung itu sendiri.

Setelah bukti fisik faktor yang berikutya adalah ketanggapan, dimana "Konsumen diberikan pelayanan dengan segera" (Mowen dan Minor, 2002:91). Karyawan diharapkan dapat segera melayani para nasabah dengan segera sehingga para nasabah tidak perlu untuk menunggu atau mengantri terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dari karyawan sehingga dengan

segera terlayaninya para nasabah akan mengakibatkan timbulnya rasa puas dalam diri mereka.

Faktor yang berikutnya adalah faktor jaminan yang berupa "Pengetahuan dan etika pegawai, serta kemampuan mereka untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan" (Mowen dan Minor, 2002:91). Para pegawai dituntut untuk meyakinkan para nasabah mengenai keamanan dan kehandalan perusahaan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masabah secara maksimal dan terpercaya sehingga para nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perussahaan.

Selanjutnya adalah empati, merupakan "Kesediaan memberikan perhatian yang mendalamdan khusus kepada masing-masing pelanggan" (Kotler dan Keller, 2008:56). Jadi dengan adanya perhatian yang mendalam dari karyawan terhadap masing-masing nasabah diharapkan para nasabah akan tertarik dan merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan para karyawan dalam melayani kebutuhan dan keinginan mereka.

Setelah ke empat faktor diatas kemudian faktor atau cara yang terakir adalah keandalan, dimana keandalan ini merupakan "Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat" (Kotler dan Keller, 2008:56). Dengan diwujudkannya pelayanan yang dijanjikan para nasabah akan menjadi semakin yakin dan tertarik dengan layanan-layanan yang ditawarkan oleh pihak perusahaan dikarenakan apa

yang dijanjikan dapat diwujudkan secara akurat dan tepat sehingga nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan dan dijanjikan selama ini,

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG WONOGIRI TAHUN 2012"

B. Pembatasan Masalah

Permasalahan yang berhubungan dengan judul sangat luas maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar tidak terjadi perluasan masalah, dan sasaran dari penelitian yang dilakaukan dapat tercapai. maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia cabang wonogiri yang meliputi Keberadaan pelayanan, Ketanggapan pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, Profesionalisme pelayanan, Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan, Kepuasan keseluruhan dengan barang.
2. Kualitas Pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia cabang wonogiri yang terdiri dari, bukti fisik (Penampilan karyawan yang rapi dan menarik, kondisi Gedung yang nyaman, kelengkapan peralatan kantor, kondisi ruangan yang nyaman, jumlah loket yang tersedia). Ketanggapan (kesiapan untuk melayani permintaan nasabah, keinginan untuk membantu nasabah, memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, selalu memberi informasi kepada nasabah).

Jaminan (karyawan yang sangat santun, membuat nasabah merasa aman dalam transaksi mereka, karyawan yang membangkitkan kepercayaan nasabah, karyawan mampu menjawab pertanyaan dari nasabah). Empati (memberi perhatian kepada nasabah, menghadapi nasabah berdasarkan karakternya, mengutamakan kepentingan nasabah, memahami kebutuhan nasabah). dan Keandalan (layanana diberikan sesuai dengan janji, mampu menangani masalah yang dihadapi nasabah, melakukan layanan pada saat pertama, menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan, berusaha tidak mengecewakan nasabah).

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latarbelakang dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan diatas maka perumuasan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh dari bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk cabang wonogiri?
2. Adakah pengaruh dari keandalan terhadap kepuasan nasabah paada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk cabang wonogiri?
3. Adakah pengaruh dari ketanggapan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk cabang wonogiri?
4. Adakah pengaruh dari jaminan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk cabang wonogiri?
5. Adakah pengaruh dari empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk cabang wonogiri?

6. Adakan pengaruh dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk cabang wonogiri?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dibedakan menjadi 2 tujuan yaitu, tujuan umum dan tujuan khusus:

1. Tujuan umum

   Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mencari ada tidaknya pengaruh kwalitas pelayanan yang meliputi tangibel/bukti fisik, ketanggapan, jaminan, empati, keandalan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI cabang wonogiri.

2. Tujuan khusus

   Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk mencari:

   a. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari bukti fisik terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri.
   b. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari keandalan terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri.
   c. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari ketanggapan terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri.
   d. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari jaminan terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri.
   e. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari empati terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri.

f. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang wonogiri.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian berikutnya yang sejenis serta untuk menambah aplikasi dari teori-teori mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Manfaat praktis

   a. Bagi peneliti

      Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam hal penelitian bisnis.

   b. Bagi perusahaan

      Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk snantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Yang mengakibatkan terjadinya kepuasan nasabah.

   c. Bagi pembaca

      Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan bahan referensi yang bermanfaat bagi masyarakat luas.