

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi saat ini persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing terhadap perusahaan lainnya. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Apalagi jika perusahaan tersebut bergerak pada bidang jasa.

Dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa lebih puas. Pelanggan juga dapat memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk dapat memperbaiki pelayanan, serta strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2001:46).

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut (Gronross, 2000:16).

Menurut undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Jasa perbankan pada umumnya terbagi atas dua tujuan. Pertama, sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Bank sangat berperan penting bagi kehidupan ekonomi, fasilitas yang disediakan oleh bank berupa uang tunai, tabungan, dan kartu kredit. Tanpa adanya penyediaan alat pembayaran yang efisien ini, maka barang hanya dapat diperdagangkan dengan cara barter yang memakan waktu.

Kedua, dengan menerima tabungan dari nasabah dan meminjamkannya kepada pihak yang membutuhkan dana, berarti bank meningkatkan arus dana untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif. Apabila peran ini berjalan dengan baik, maka ekonomi suatu negara akan meningkat. Tanpa adanya arus dana ini, uang hanya berdiam disaku seseorang. Orang tidak dapat memperoleh pinjaman dan bisnis tidak akan dibangun karena mereka tidak memiliki dana pinjaman.

Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan Bank komersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia. Bank ini didirikan 5 juli tahun 1946. Saat ini BNI mempunyai 914 kantor cabang di Indonesia dan lima diluar negeri. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Saat ini mempunyai sembilan anak perusahaan. Bank BNI merupakan bank BUMN milik pemerintah, sehingga aman karena dijamin oleh pemerintah. Keunggulan Bank BNI dibanding dengan bank-bank yang lain yaitu memiliki pelayanan yang baik, produk-produk yang ditawarkan bisa diandalkan, bank yang patuh terhadap peraturan pemerintah, penerapan suku bunga yang standar, jasa perkreditan maupun jasa penyimpanan uang yang tersedia sangat baik, dan memiliki kantor cabang yang banyak diberbagai daerah.

Menurut penelitian Ayu (2012), variabel *tangible, reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *variabel responsiveness*,

*assurance*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sementara itu menurut penelitian dari hendra dan Tyra (2011), semua variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *variabel tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini disusun untuk menguji tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayan berupa wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*emphaty*) berpengaruh pada kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan mengambil judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG PATI.”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di muka, maka perumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas jasa pelayanan *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BNI?
2. Apakah kualitas jasa pelayanan *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BNI?
3. Apakah kualitas jasa pelayanan *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BNI?
4. Apakah kualitas jasa pelayanan *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah pada BNI?

5. Apakah kualitas jasa pelayanan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BNI?

### C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini merupakan survei empiris pada organisasi jasa perbankan yaitu pada BNI kantor cabang kota Pati, Jawa tengah.
2. Penelitian ini dilakukan hanya kepada nasabah BNI kantor cabang Pati sebagai responden untuk memberikan informasi atas data-data yang diperlukan.
3. Mengingat begitu banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah, maka penulis membatasi penelitian dengan menggunakan variabel *reability*, *tangible*, *responsivennes*, *assurance*, dan *empathy* .

### D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas jasa pelayanan *Tangible* terhadap kepuasan nasabah pada BNI.
2. Menganalisis pengaruh kualitas jasa pelayanan *Reliability* terhadap kepuasan nasabah pada BNI.
3. Menganalisis pengeruh kualitas jasa pelayanan *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pada BNI.

4. Menganalisis pengaruh kualitas jasa pelayanan *Assurance* terhadap kepuasan nasabah pada BNI.
5. Menganalisis pengaruh kualitas jasa pelayanan *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah pada BNI.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak yang terkait, yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang telah diperoleh selama duduk di bangku kuliah, terutama dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan langkah yang tepat bagi BNI Cabang Kota Pati dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi masyarakat dalam melakukan penelitian lanjutan.

4. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan ilmu-ilmu pemasaran.

## **F. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan, penelitian ini disusun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan tentang pengertian anggaran, fungsi dan tujuan anggaran, proses penyusunan anggaran, penganggaran partisipatif dan kinerja manajerial, gaya kepemimpinan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel-variabel penelitian dan pengukuran variabel, instrumen pengumpulan data, metode analisis data, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang pengujian data, hasil penelitian, dan pembahasan atas hasil analisis data.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan-keterbatasan penelitian, dan saran-saran.