



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sektor perbankan rupanya masih berperan sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi di Indonesia (majalah Info bank januari, 2008:66). Artinya, perbankan tetap menjadi pemain utama di sistem keuangan nasional. Karena peran ini pulalah, industri perbankan akhirnya menjadi disorot dan diawasi. Akan tetapi tahun 1998 Indonesia dilanda krisis ekonomi, yang sangat dahsyat. Krisis tersebut merambah ke semua sector, terutama perbankan. Kebijakan pemerintah dalam perbankan dilakukan, salah satunya dengan melikuidasi beberapa bank yang bermasalah. Akibatnya banyak nasabah yang menarik t

keamanan dan kepercayaan pada saat krisis. Situasi yang demikian akan membawa kepada situasi persaingan yang semakin kompetitif.

Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Biro Riset InfoBank, ada sebanyak 92 bank berpredikat “sangat bagus”, 16 bank berpredikat “bagus”, 17 bank berpredikat “cukup bagus”, dan 5 bank berpredikat “tidak bagus”. (majalah Info Bank, Juni 2007:22). Berdasarkan predikat bank tersebut, maka dapat diketahui bahwa persaingan antar bank di Indonesia untuk menjadi yang terbaik semakin ketat. Setiap tahun jumlah bank memang berkurang, baik karena dilikuidasi, dibekukan, atau merger (Kasmir, 2004:3). Jumlah bank itu bisa lagi dikurangi oleh Bank Indonesia alasannya, bank tersebut mengalami kerugian akibat dari pengelolaan yang salah.

Banyaknya bank menyebabkan persaingan dalam industri perbankan semakin ketat. Masing-masing bank berlomba menarik dana dari masyarakat, baik dengan tawaran hadiah maupun bunga yang tinggi. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan jasa berkualitas dengan biaya yang lebih murah, dan pelayanan yang lebih baik dan dapat memuaskan kebutuhan nasabah sehingga timbul loyalitas. Dalam industri jasa kualitas pelayanan adalah

Dunia perbankan sekarang ini sangat bertumpu kepada kualitas teknologi informasi yang digunakan oleh setiap bank yang mempunyai kemampuan teknologi hampir setara. Persamaan produk, fitur, atau kemudahan pelayanan menjadikan perbankan menjadi industri yang homogen. Untuk memenangkan persaingan dalam industri yang homogen, salah satu cara adalah menyediakan jenis dan kualitas pelayanan yang bisa membedakan suatu bank dengan bank yang lain. Selain kualitas teknologi informasi yang digunakan bank, unsur lain yang penting dalam perbankan adalah unsur keamanan dan kepercayaan. Unsur tersebut menjadi faktor kunci bagi bank-bank untuk memenangkan persaingan selain faktor teknologi informasi. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*Perceived Services*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*Expected Services*) (Kotler, 2000:498).

Berdasarkan kualitas pelayanan jasa yang ada di industri perbankan, maka setiap nasabah dalam memilih bank memiliki kriteria sendiri-sendiri. Alasan lain dari para nasabah dalam memilih bank, yaitu: bank terkenal, bunga tinggi, produk bervariasi, teknologi canggih, layanan memuaskan, ada hadiah, keamanan terjamin, bergengsi, perhatian karyawan bank secara individu kepada nasabah.



Sumut, Riau, DKI, Kaltim, Bali, Sulsel, dan Papua (Majalah Info Bank, Juni 2007:22).

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui dimensi-dimensi kualitas layanan jasa yang berpengaruh terhadap kepuasan nas

*Assurance, Empathy, dan Tangibles* terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng ?

2. Diantara dimensi-dimensi tingkat pelayanan bank (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*), manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Bank Jateng Cabang Sukoharjo ?

### C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pelayanan Bank Jateng Cabang Sukoharjo berdasarkan dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles* terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng.
2. Untuk mengetahui dan menganali

mengikuti kuliah melalui pengkajian dalam karya ilmiah yang melalui beberapa metode.

2. Sebagai masukan pada Bank Jateng sebagai bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan perencanaan dan pengimplementasian strategi pemasaran jasa bank untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, juga bermanfaat dalam merencanakan, mendesain, menganalisis, mengukur, mengimplementasikan, dan mengoperasikan serta, memelihara tingkat layanan yang menguntungkan di masa sekarang dan di masa yang akan datang.

#### E. Sistematika Penulisan

Penulis menyusun skripsi ini dengan menggunakan sistematika yang sederhana dengan maksud agar lebih mudah menerangkan segala permasalahan menjadi terarah pada sasaran.

#### BAB I. PENDAHULUAN

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

#### BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang menjadi landasan dari penelitian.

### BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari hipotesis, kerangka pemikiran, data dan