

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadikan faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected Service*). (Kotler, 2000: 42).

Agar dapat bersaing dan bertahan hidup dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke perusahaan / bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan produk dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan. (Prasetyo, 2008).

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku, menurut Parasuraman (1990) dalam Amanullah (2012) menunjukkan bahwa persepsi

pelanggan terhadap kualitas layanan meliputi persepsi yang berhubungan dengan wujud fisik (tangibles), empati (empathy), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), yang dapat diukur dengan instrumen SERVQUAL. Hasil pengukuran dengan instrumen tersebut memberikan informasi tentang seberapa jauh layanan yang diberikan oleh organisasi dapat memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Parasuraman, dkk (1990), dalam Amanullah, (2012) keandalan (reliability) secara konsisten merupakan dimensi paling kritis, kemudian tingkat ke-2 jaminan (assurance), ke-3 oleh wujud fisik (tangibles) (terutama oleh perusahaan perbankan), ke-4 oleh daya tanggap (responsiveness), dan kadar kepentingan yang paling rendah adalah empati (empathy).

Kenyataannya, antara harapan kerja dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada kerja sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit kerja yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila kerja beralih ke perusahaan lain karena mereka merasa perusahaan lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Hal ini yang harus menjadi fokus perhatian setiap perbankan. Karena sampai saat ini, aspek pelayanan pada dunia perbankan

merupakan hal yang harus dikelola dengan baik. (Khatimah dan Rahardjo, 2010).

Pemberian pelayanan yang berkualitas bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah. Menurut Parasuraman, dkk (1988), terdapat beberapa variabel dari kualitas pelayanan antara lain tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Variabel-variabel ini menentukan tingkat kepuasan dari para pelanggan. Oleh karena itu, pihak perbankan harus mampu mengelola kelima variabel tersebut dengan baik apabila ingin memperoleh kepuasan nasabah.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Philip Kotler, 2002). Hal ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan, kerja akan merasa tidak puas. Jika kinerja sama dengan harapan, kerja merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan, kerja akan sangat puas atau bahagia. Kerja yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan setia lebih lama pada perusahaan.

B. Perumusan Masalah

Adapun perumusan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh tangible terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi?

2. Apakah ada pengaruh reliability terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi?
3. Apakah ada pengaruh responsiveness terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi?
4. Apakah ada pengaruh assurance terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi?
5. Apakah ada pengaruh empathy terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh tangible terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi
2. Untuk mengetahui pengaruh reliability terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi
3. Untuk mengetahui pengaruh responsiveness terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi
4. Untuk mengetahui pengaruh assurance terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi
5. Untuk mengetahui pengaruh empathy terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan akan memberikan beberapa manfaat untuk berbagai pihak diantaranya:

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan dasar pertimbangan bagi pihak Bank BTPN untuk mencapai kepuasan.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan bahan untuk studi perbandingan serta dapat menambah referensi bagi penelitian pada bidang yang sama di masa mendatang.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai media dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang selama ini diperoleh di meja kuliah.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan tema dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian yang telah diperoleh dilapangan dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran

DAFTAR PUSTAKA