BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonominan negara. Karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Dengan kata lain, kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka makin besar peranan perbankan dalam mengendalikan Negara tersebut. Artinya, keberdaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat (Kasmir, 2010 : 7).

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada di tangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Menurut Parasuraman dalam Sangadji dan Sopiah (2013 : 100) mendefisinikan kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lebih lanjut, Tjiptono (2006) menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER, yaitu *relialibility* (kehandalan), *assurance* (jamianan) *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi) dan *responsiveness* (cepat tanggap). Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan

kemampuan karyawan untuk melayani nasabah dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, komunikasi yaitu karyawan harus memberikan perhatian kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan cepat tanggap kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.

Kepuasan nasabah menurut Sangadji dan Sopiah (2013 : 181) dapat diukur dengan seberapa besar harapan terhadap produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan aktual. Kepuasan akan mendorong nasabah untuk membeli atau memakai ulang produk atau jasa. Sebaliknya, jika kecewa nasabah tidak akan membeli atau memakai yang sama dikemudian hari. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen.

Dari hasil peneltian sebelumnya yang dilakukan oleh Abidin (2010) yang meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang, variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah dan variabel independennya kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian sebelumnya oleh Agustin (2011) yang berjudul " Analisisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Niaga, Tbk. Kantor Cabang Kalimalang Bekasi". Hasil penelitiannya yaitu variabel kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *reliability, tangible,* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel *assurance* berpengaruh positif dan tidak signifikan, dan variabbel *responsiveness* berpengaruh negatif dan signifikan. Variabel yang paling berpengaruh yaitu *reliability.* Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Yulinda (2012) yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit SUMUT Sejahtera I Pada PT Bank SUMUT Cabang Utama Medan". Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Khatimah (2012) yang berjudul " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Nasabah Pada BRI Cabang Semarang Pattimura". Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli merupakan salah satu perusahaan jasa perbankan yang berada di kecamatan Ajung. Dimana kecamatan ini merupakan kecamatan yang berada di pinggiran kota. Unit Ajung Mangli merupakan salah satu unit unik, karena kawasannya berada di pinggir kota, namun masuk dalam pengelompokkan unit kerja desa. Mayoritas nasabah Unit Ajung Mangli berprofesi sebagai wiraswasta yaitu dagang hasil tani dan dagang sembako. Tetapi tidak sedikit nasabah berprofesi sebagai petani, petani yang sedang berkembang di kecamatan ajung yaitu tani jeruk, yang berlokasi di desa Sukamakmur. Tanaman jeruk sedang banyak di tanam di daerah tersebut.

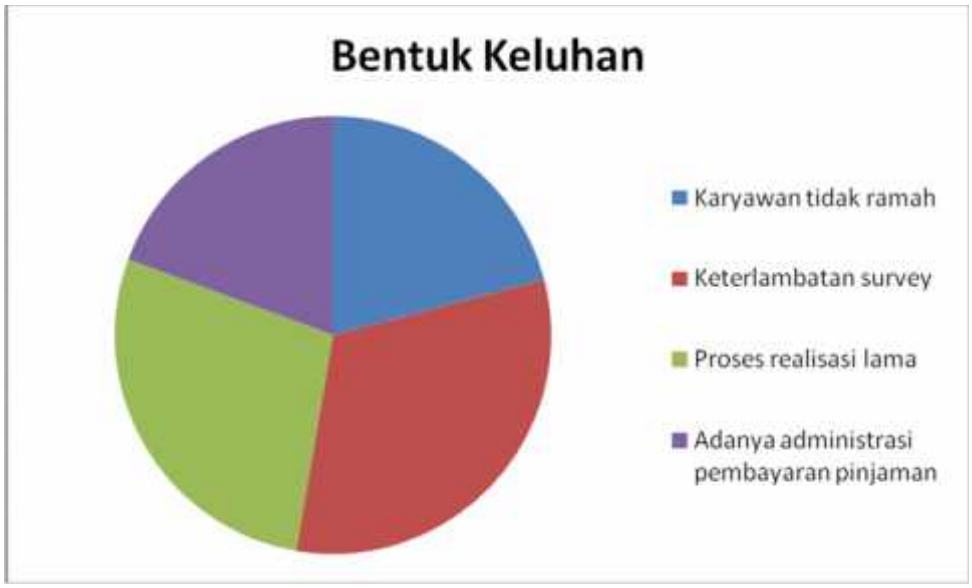
Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada di tangan. Segala upaya dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli berusaha melakukan yang terbaik dan memperbaiki dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan nasabah, tetapi dalam kenyataan ada beberapa keluhan nasabah yang ada pada kotak saran PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli sebagai berikut :

Tabel 1.1 Daftar Keluhan Nasabah
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli
Tahun 2015

No	Bentuk Keluhan	Jumlah Debitur
1	Karyawan tidak ramah	27
2	Keterlambatan survey	41
3	Proses realisasi lama	36
4	Adanya administrasi pembayaran pinjaman	25

Sumber : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli, 2015

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa keluhan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli yang masuk 120 keluhan. Dari tabel diatas dapat dilihat keluhan yang paling banyak yaitu tentang keterlambatan survey pinjaman yaitu sebanyak 41. Upaya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli melakukan pembenahan diri agar mampu bersaing dengan perbankan lainnya dan nasabah yang sudah ada agar tidak berpindah bank. Dari tabel tersebut dapat ditampilkan diagram perbandingan bentuk keluhan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli tahun 2015.



Gambar 1.1 Diagram Keluhan Nasabah

Sumber : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli, 2015

Dapat dilihat dari diagram diatas bahwa urutan daftar keluhan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli dari yang paling banyak yaitu keterlambatan survey, proses realisasi lama, karyawan tidak ramah dan adanya administrasi pembayaran pinjaman.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli berusaha terus menerus melakukan berbagai pembenahan diri agar mampu bersaing dengan pasar bahkan diharapkan dapat mengusai pasar perbankan . Dengan berbagai bentuk usaha tersebut PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli mengupayakan kenaikan debitur atau nasabah, terlihat dari laporan perkembangan unit. Berikut Laporan Perkembangan Unit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli selama tahun 2015 :

Tabel 1.2 Laporan Perkembangan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli Tahun 2015

No	Bulan	Jumlah Debitur	Target 2015	Jumlah Pinjaman	Target 2015
1	Januari	1.287	1.295	18.754.969.991	19.368.882.498
2	Februari	1.298	1.313	18.615.627.306	19.816.843.164
3	Maret	1.316	1.332	19.019.157.527	20.300.882.062
4	April	1.320	1.350	19.649.056.648	20.563.902.559
5	Mei	1.334	1.368	20.229.590.600	20.796.676.714
6	Juni	1.356	1.386	21.056.340.198	21.233.119.584
7	Juli	1.348	1.404	20.636.107.302	21.701.877.218
8	Agustus	1.356	1.422	20.660.051.274	22.170.634.852
9	September	1.370	1.440	21.185.163.448	22.639.392.485
10	Oktober	1.385	1.458	21.638.337.162	23.207.121.432
11	November	1.401	1.476	21.927.621.560	23.774.850.378
12	Desember	1.415	1.494	22.580.578.752	24.342.579.320

Sumber : BRI Unit Ajung Mangli, 2015

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa selama tahun 2015 jumlah nasabah dan jumlah pinjaman pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli mengalami kenaikan atau penurunan baik jumlah debitur dan jumlah pinjaman. Bulan Desember mengalami kenaikan jumlah debitur relatif kecil yaitu 14

nasabah. Dibandingkan target 2015, baik jumlah debitur dan jumlah pinjaman tidak terlampaui.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan bagaimana meningkatkan dan mengembangkan strategi perusahaan yang lebih maksimal dari tahun ke tahunnya melaui variable keandalan (*relialibility),* jaminan (*assurance*) bukti fisik (*tangible),* komunikasi (*empathy*) dan cepat tanggap (*responsiveness*). Berdasarkan latar belakang masalah dan uraian di atas, maka akan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah variable keandalan (*relialibility),* jaminan (*assurance*) bukti fisik (*tangible),* komunikasi (*empathy*) dan cepat tanggap (*responsiveness)* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Ajung Mangli Cabang Jember?
2. Apakah variable keandalan (*relialibility),* jaminan (*assurance*) bukti fisik (*tangible),* komunikasi (*empathy*) dan cepat tanggap (*responsiveness)* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa PT Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk. Unit Ajung Mangli Cabang Jember?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis :

a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas keandalan (*relialibility),* jaminan (*assurance*) bukti fisik (*tangible),* komunikasi (*empathy*) dan cepat tanggap (*responsiveness)* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa PT Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli.
b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas keandalan (*relialibility),* jaminan (*assurance*) bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*) dan cepat tanggap (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh terhadap

kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa PT Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat :

a. Perusahaan yakni dapat memberi masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan layanan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan.
b. Pihak lain sebagai bahan bacaan dan lieratur bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
c. Penulis untuk memperoleh pengetahuan yang luas dalam bidang pemasaran, khususnya tentang lima dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.