

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memasuki era perdagangan bebas, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Dengan demikian strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada kinerja penjualan. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan. Salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan. Fungsi bank tersebut diantaranya menghimpun dana dari masyarakat, dan meminjamkan uang secara kredit kepada masyarakat yang memerlukannya. Juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi antar perusahaan maupun perorangan.

Oleh karena itu diperlukannya informasi yang memadai dari faktor-faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Produk perbankan sebenarnya hampir semuanya sama baik secara *funding* (pembiayaan) maupun sisi *lending* (pinjaman), yang membedakan hanyalah dalam hal pelayanannya. Tumbuh dan berkembangnya bisnis perbankan tidak hanya ditandai dengan banyak tidaknya kantor cabang yang dibuka akan tetapi dapat dilihat dari munculnya produk-produk baru dengan segala macam atribut yang dimiliki oleh setiap bank seperti, jaminan kredit, berbagai hadiah, fasilitas *on line*, *phone banking*, anjungan tunai mandiri (ATM), serta fasilitas lainnya. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk merupakan bank retail terkemuka yang ada di Jakarta pada saat ini yang telah tersebar luas sampai dipelosok daerah. Produk yang ditawarkan bank BRI yaitu berupa simpanan seperti Tabungan BRI yang terdiri dari BritAma, Simpedes, Tabungan haji, britama dollar, britama junio, Deposito, Giro BRI dan lain-lain. Setiap jasa yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. memiliki pelayanan yang berbeda satu dengan yang lain. Dari semua jasa yang ada, jasa tabungan yang paling banyak merasakan manfaat dari pada pelayanan. Maka bank BRI harus melakukan persaingan yang sehat melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Dari latar belakang yang telah dijabarkan diatas bahwa perusahaan dapat menciptakan keuntungan yang maksimal sesuai dengan harapan perusahaan tersebut. Maka penulis akan meneliti dan mengangkat

permasalahan ini ke dalam bentuk Skripsi penelitian yang akan penulis susun secara lengkap dan lebih jelasnya dengan judul “ ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk CABANG PLUIT .

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Setiap pelayanan perbankan pasti menghadapi masalah dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukannya, baik itu yang bersumber dari dalam bank sendiri maupun yang bersumber dari luar bank. Maka penulis akan mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi oleh Bank BRI antara lain:

- a) Banyaknya pesaing (*competitor*) yang menawarkan jasa pelayanan yang sama.
- b) Bentuk penawaran bank seperti produk dan fasilitas antara bank yang satu dengan bank yang lain tidak jauh berbeda dan bentuk pelayanan seperti itu mudah ditiru.
- c) Nasabah semakin banyak pilihan dan sulit dipuaskan sehingga segala bentuk pelayanan diarahkan pada kepuasan jangka panjang bagi nasabah.
- d) Lambatnya pelayanan yang diberikan oleh *teller* dan sedikitnya *teller* yang bekerja sehingga menyebabkan antrian panjang di loket pada saat melakukan transaksi.

2. Pembatasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan. Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- a) Kualitas pelayanan ditinjau dari 5 (lima) *service quality* yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Pluit.
- b) Tingkat kepuasan nasabah ditinjau dari 5 (lima) *service quality* yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Pluit.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang penulis lakukan, maka dapat dibuat perumusan masalah antara lain :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Pluit.
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Pluit.
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Pluit.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Pluit.
2. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Pluit.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Pluit.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, diharapkan penulis dapat memperoleh pengetahuan dan informasi yang berharga mengenai pengaruh hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank BRI.
2. Bagi Mahasiswa/I, penelitian ini dapat menjadi suatu pengalaman yang sangat berharga untuk dapat membandingkan secara langsung teori yang diperoleh dengan keadaan yang sebenarnya dilapangan tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.
3. Bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi perusahaan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi yang dapat mendukung upaya perbaikan aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 6 (enam) bab pembahasan yaitu :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini penulis akan memberikan uraian yang jelas dengan masalah yang akan dibahas dan latar belakang mengapa penelitian ini dilaksanakan, identifikasi dan pembatasan masalah yang akan diteliti dalam lingkup permasalahan yang lebih luas, perumusan masalah atas batasan

masalah yang dibuat, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori

Pada bab ini penulis akan memberikan uraian berbagai teori yang sangat berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, kerangka pikir dan hipotesa penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menguraikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan metode pengolahan data.

Bab IV Gambaran Umum

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum pada Bank BRI Cabang Pluit yang menjadi objek dalam penelitian.

Bab V Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan membahas dan menjelaskan seluruh proses penelitian dan hasilnya akan dijelaskan secara rinci yang nantinya akan menjadi kesimpulan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini penulis menyimpulkan semua hasil yang telah dilakukan dan memberikan saran-saran berdasarkan kesimpulan tersebut yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja pelayanannya.