

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak berlangsungnya krisis nilai tukar pada pertengahan tahun 1997 yang diikuti krisis ekonomi, sampai akhir tahun 1999 perbankan masih terpuruk. Posisi keuangan dan likuiditas perbankan nasional masih belum baik meskipun kecenderungan pelarian nasabah oleh masyarakat telah jauh berkurang jika dibanding dengan tahun-tahun sebelumnya.

Dalam persaingan bisnis perbankan yang ketat, sangat penting bagi bank untuk membuat strategi untuk menarik konsumen dan mempertahankan konsumen yang telah ada. Berbagai upaya dilakukan perusahaan perbankan untuk tetap bertahan hidup (survive) di masa setelah krisis yang berkepanjangan ini dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan-perusahaan perbankan lainnya. Salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat supaya tetap bertahan hidup di tengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya.

Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar memenuhi keinginan konsumen.

Dimana peranan Bank sangat penting karena Bank memiliki fungsi utama selain sebagai intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat (*surplus dana*) dan menyalurkan kredit kepada masyarakat yang memerlukannya (*deficit dana*), juga melaksanakan transaksi keuangan antar perusahaan maupun perorangan.

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, dimana pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih bertumpu pada pelayanannya. Untuk itu menuntut setiap bank untuk mempertahankan atau mendapatkan nasabah baru. Pentingnya faktor pelayanan memang tidak dapat di hindari oleh bank, karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan (*service*). Bank - bank yang memberikan layanan lebih baik yang akan dicari oleh para nasabah. Dan ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut pindah ke bank lain. Hal tersebut dikarenakan banyaknya usaha perbankan baik yang konvensional maupun yang syariah, dimana setiap bank mengemas jasa mereka sedemikian rupa untuk menarik para konsumen, bahkan pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada fungsi awal bank sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk menyimpan dan meminjam uang. Berdasarkan pada hal tersebut diatas dapat dikatakan bahwa sebuah usaha perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima dimana pelayanan yang prima tersebut

dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha perbankan lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Alasan digunakannya PT. Bank Bukopin khususnya PT. Bank Bukopin Cabang Esa Unggul dikarenakan PT. Bank Bukopin Cabang Esa Unggul harus memanfaatkan keunggulan kompetitifnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan nasabahnya serta terus berupaya memperbaiki kelemahan-kelemahan sehingga tidak dimanfaatkan pesaing. Pesaing PT. Bank Bukopin Cabang Esa Unggul pada umumnya adalah bank umum swasta nasional yang sama wilayah kerjanya, BCA, MANDIRI, DANAMON, LIPPO BANK, BNI, DLL. Produk para pesaing juga sangat beragam dengan tingkat suku bunga pinjaman dan simpanan rata-rata yang beragam.

Bank Bukopin Cabang Esa Unggul mempunyai komitmen yang tinggi untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabah. Untuk itu Bank Bukopin Cabang Esa Unggul berusaha untuk mewujudkan hal tersebut diatas, disamping tentunya memasarkan produk yang dimiliki dan meraih keuntungan bagi perusahaan.

Disamping hal tersebut pihak perbankan harus mampu menganalisis variabel-variabel dari pelayanan yang nantinya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank belum cukup hanya sekedar sikap dan tingkah laku para karyawan dalam menghadapi pelanggan, tetapi juga harus mencakup variabel pelayanan.

Nasabah membentuk suatu harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan hal itu. Tingkat persepsi tentang kualitas layanan (nilai) yang tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan. Dengan pengukuran persepsi melalui atribut-atribut yang melekat pada suatu produk tabungan, maka dapat diketahui apakah persepsi konsumen bersifat positif atau negatif terhadap produk tabungan.

Untuk mengetahui apakah atribut produk tersebut sudah memenuhi harapan nasabah atau belum, maka perlu dilakukan analisis persepsi nasabah berdasarkan atribut produk. Kemudian pihak bank akan dapat menentukan strategi pemasaran produk yang paling relevan dan paling tepat bagi perusahaan untuk dipakai guna memenuhi harapan/keinginan nasabah untuk mencapai kepuasan. Strategi pemasaran disusun supaya produk perusahaan memperoleh keunggulan dalam bersaing. Oleh karena itu PT. Bank Bukopin harus berupaya lebih keras lagi dalam berkompetisi meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik guna memberikan kepuasan kepada para nasabah atas pelayanan yang diberikan keuntungan laba pada perusahaan perbankan itu sendiri.

Dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, bahwa pentingnya Kualitas Pelayanan dalam usaha jasa khususnya Perusahaan Perbankan guna memenuhi kepuasan kepada para nasabah dan bagi Perusahaan dapat menciptakan keuntungan yang diharapkan. Maka penulis berkeinginan untuk meneliti dan mengangkat permasalahan ini kedalam bentuk Skripsi yang akan penulis susun secara lengkap dan lebih jelasnya yang berjudul “ ANALISIS PENGARUH

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.
BANK BUKOPIN CABANG ESA UNGGUL.”

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

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

- a) Banyaknya pesaing (*competitor*) yang menawarkan jasa pelayanan yang sama.
- b) Rendahnya minat masyarakat untuk memanfaatkan berbagai fasilitas dan layanan perbankan.
- c) Lambatnya pelayanan yang diberikan oleh teller dan sedikitnya teller yang bekerja sehingga menyebabkan antrian panjang diloket pada saat melakukan transaksi.
- d) Belum adanya pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada Bank Bukopin Cabang Esa Unggul.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan pembahasan mengenai Pengaruh kualitas pelayanan perbankan terhadap kepuasan konsumen pada Bank Bukopin Cabang Esa Unggul. Permasalahan dalam skripsi ini akan dibatasi adalah sebagai berikut:

- a) Kualitas Pelayanan ditinjau dari 5 *service quality* yang diberikan oleh Bank Bukopin Cabang Esa Unggul
- b) Tingkat kepuasan nasabah ditinjau dari 5 *service quality* yang diberikan oleh Bank Bukopin Cabang Esa Unggul

C. Perumusan Masalah

Dari identifikasi dan batasan masalah yang penulis lakukan, maka untuk mengembangkan penelitian ini dibuatlah perumusan masalah antara lain :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Bank Bukopin cabang Esa Unggul ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah Bank Bukopin cabang Esa Unggul ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Bukopin cabang Esa Unggul ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan Bank Bukopin cabang Esa Unggul

2. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kepuasan nasabah Bank Bukopin cabang Esa Unggul
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Bukopin cabang Esa Unggul

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa/I, kiranya penelitian ini dapat menjadi suatu pengalaman yang berharga dimana diperoleh kesempatan untuk membandingkan secara langsung teori yang diperoleh dengan keadaan empirik atau aktual dilapangan, khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.
2. Bagi Perusahaan dan Penulis, agar hasil penelitian ini berguna sebagai bahan masukan dan sumbangan pikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan di masa yang akan datang dan untuk mengetahui apa yang diinginkan para nasabah mengenai Kualitas Pelayanan Perbankan yang dapat memberikan Kepuasan kepada nasabah.

F. Sistematika Penulisan

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

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini penulis akan memberikan uraian mengenai suatu gambaran yang jelas dan latar belakang mengapa penelitian ini dilaksanakan, identifikasi dan batasan 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

Dalam bab ini penulis akan memberikan uraian tentang ulasan hasil tinjauan kepustakaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, yang terdiri dari berbagai teori yang sangat berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, selain itu dimuat pula kerangka pikir dan hipotesa penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini menguraikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data dan definisi operasional variabel, yang kesemuanya ini untuk mendukung penelitian yang akan dilaksanakan.

Bab IV Gambaran Umum

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum pada Bank Bukopin Cabang Esa Unggul yang menjadi objek dalam penelitian.

Bab V Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menganalisis dan membahas mengenai hasil analisis data untuk menguji apakah terdapat pengaruh dan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

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