

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan mempunyai peranan yang besar dalam menunjang pembangunan nasional. Agar dapat berperan dalam pembangunan nasional, maka diperlukan suatu manajemen yang baik dan efektif, dan juga agar dapat mengelola faktor-faktor produksi maupun pelayanan sedemikian rupa sehingga merupakan suatu kesatuan yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan yaitu keuntungan dan kepuasan nasabah. Bank adalah lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran. Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Fungsi bank itu sendiri sebagai perantara dalam perkreditan, sebagai badan yang memberikan jasa perdagangan dalam negeri dan luar negeri dan berfungsi sebagai badan yang memiliki wewenang mengedarkan uang, baik uang kartal maupun uang giral. (Suyatno 2014).

PT Bank Central Asia, Tbk (BCA) mulai beroperasi pada tahun 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. BCA merupakan bank swasta terbesar di Indonesia yang melayani beragam segmen nasabah, baik nasabah individu maupun nasabah

bisnis melalui jaringan perbankan elektronik dan kantor cabang yang menjangkau hampir seluruh kota besar di Indonesia. Untuk memproduksi secara optimal, PT. Bank Central Asia, Tbk menerapkan sistem yang mampu bekerja secara sinergi dan dinamis. Sistem ini melibatkan sumber daya manusia yang efisien, teknologi yang mengikuti perkembangan zaman, dan kebijakan-kebijakan perusahaan yang dapat mendukung interaksi antara sumber daya manusia dan teknologi. Teknologi yang digunakan, yang paling penting dalam proses penyatuan faktor-faktor yang dimiliki oleh perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuannya yaitu Sumber Daya Manusia. Faktor inilah yang menggerakkan seluruh faktor-faktor yang sudah dimiliki perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan.

di dalam praktek, kinerja karyawan mengalami pasang surut dimana pada saat tertentu bisa memenuhi standar (target), pada saat yang lain bisa melampaui target atau bahkan dibawah target.

Menurut Benardin dan Russell dalam penemuan Marlina Budhiningtias Winanti (Majalah Ilmiah UNIKOM, 2011) kinerja adalah pencatatan outcome yang dihasilkan pada fungsi atau aktivitas pekerjaan secara khusus selama periode waktu tertentu. Menurut Walker, *et al.* (2012) kepuasan pelanggan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya.

Fasilitas merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi nasabah. Dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya.

Tabel 1.1 BSQ (*Brand Service Quality*) dari 2015 Hingga 2017 BCA Grogol Muwardi

No	Nama Kantor Cabang Pembantu PT. Bank Central Asia Tbk	Nilai BSQ ( <i>Brand Service Quality</i> ) Per-Tahun		
		2015	2016	2017
1	KCP Seasons City Jakarta Barat	4,62	4,75	4,83
2	KCP Jelambar Jakarta Barat	4,72	4,77	4,81
3	<b>KCP Grogol Muwardi Jakarta Barat</b>	<b>4,93</b>	<b>4,86</b>	<b>4,57</b>
4	KCP Grogol Permai Jakarta Barat	4,41	4,74	4,78
5	KCP Jelambar Baru Raya Jakarta Barat	4,66	4,72	4,81

Sumber : Kantor Cabang Utama Taman Duta Mas Jakarta Barat

Berdasarkan BSQ (*Brand Service Quality*) dari 2015 Hingga 2017 BCA Grogol Muwardi telah Mengalami Penurunan dari kualitas pelayanan dan fasilitas pada Bca cabang grogol muwardi Jakarta. sebagaimana dapat dari gambar Di atas kondisi tersebut menunjukkan bahwa rentabilitas pada Bank BCA Kantor Cabang Grogol Muwardi yang relative mengalami penurunan terlihat pada tabel 1.1 pada

tahun 2015 dengan persentase 4,93 dan pada tahun 2016 dengan persentase 4,84 mengalami penurunan drastis di tahun 2017 dengan persentase 4,57. Berhubung pencapaian BSQ ini merupakan nilai sekaligus laba yang didapatkan, maka dengan kata lain laba pun akan mengalami penurunan. Dari informasi yang diberikan oleh Ibu Linda Kepala Cabang BCA Grogol Muwardi bahwa kondisi tersebut karena kurangnya pelayanan dan kurangnya fasilitas pada nasabah yang menurun. Berbicara mengenai pelayanan tentunya tidak lepas dari faktor sumber daya manusianya.

BCA Grogol Muwardi mempunyai Beberapa Counter Teller dan CSO untuk melayani transaksi-transaksi nasabah seperti penarikan tunai, pemindah bukuan, pembukaan rekening giro maupun pribadi dan beberapa investasi untuk nasabah seperti deposito, tabungan berjangka, reksadana, ORI dll. Adapun yang menjadi kekurangan dari BCA Cabang Grogol Muwardi tidak adanya fasilitas mesin setor tunai dan mesin non tunai serta kurangnya lahan parkir yang ada di BCA Cabang Grogol Muwardi tersebut. Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi atau bisa disebut juga Segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu (Sam ; 2012)

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada PT.Bank Central Asia Cabang Grogol Muwardi Jakarta.**

## **1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti dapat mengidentifikasi masalah –masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya Kualitas Pelayanan yang dimiliki oleh BCA Cabang Grogol Muwardi Jakarta sehingga menghambat proses transaksi.
2. Kurangnya Fasilitas Bank yang dimiliki Oleh BCA Cabang Grogol Muwardi Jakarta seperti tidak adanya mesin atm setor tunai, atm non tunai sehingga nasabah harus memerlukan waktu transaksi di counter teller.
3. Kurangnya Counter Teller dan CSO yang dimiliki oleh BCA Cabang Grogol Muwardi sehingga membuat antrian menjadi panjang.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, dalam penelitian ini penulis membatasi hanya pada tiga variabel yaitu : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Cabang Grogol Muwardi Jakarta Barat.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi dan pembatasan masalah diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA Cabang Grogol Muwardi Jakarta Barat.
2. Apakah Fasilitas Bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA Cabang Grogol Muwardi Jakarta Barat.
3. Apakah Kualitas pelayanan dan Fasilitas Bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA Cabang Grogol Muwardi Jakarta Barat.
4. Apakah Fasilitas Bank mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah BCA Cabang Grogol Muwardi Jakarta Barat.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini adalah Sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BCA Cabang Grogol Muwardi Jakarta Barat.
2. Untuk Mengetahui Apakah Fasilitas Bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BCA Cabang Grogol Muwardi Jakarta Barat.
3. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas pelayanan dan Fasilitas Bank secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BCA Cabang Grogol Muwardi Jakarta Barat.
4. Untuk mengetahui apakah fasilitas bank berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah BCA Cabang Grogol Muwardi Jakarta Barat.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi BCA Cabang Grogol Muwardi Jakarta untuk dapat meningkatkan kinerja khususnya kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah yang akan mempengaruhi citra perusahaan menjadi positif dimata nasabah sehingga akan meningkatkan kepuasan nasabah BCA Cabang Grogol Muwardi Jakarta.

### 2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori dan literature dari bangku kuliah dalam bidang pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

### 3. Bagi Pembaca

Untuk menambah referensi serta wawasan bagi pembaca nantinya bisa menjadi informasi yang berguna dan diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data tambahan dan dokumentasi guna melengkapi sarana yang diperlukan dalam penyediaan bahan studi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.