

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Sektor Perbankan memegang peranan penting dalam usaha pengembangan di sektor ekonomi, dan juga berperan dalam meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat. Era sekarang ini yang di tandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan (*change*) yang luar biasa. Tersediannya kemudahan yang di peroleh dari media informasi membuat kompetisi yang sangat ketat, yang berakibat nasabah (*customer*) semakin banyak pilihan terhadap jenis bank yang akan di gunakan untuk bertransaksi.

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus di kelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus di kelola dengan prinsip ke hati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang di butuhkan oleh masyarakat. Karena yang dibutuhkan oleh masyarakat (nasabah) adalah kepuasan dalam hal pelayanan oleh pihak bank. Konsumen akan sulit di puaskan karena telah terjadi pergeseran, yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan menigkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan.

Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa di bayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan nasabah. Nasabah sebagai objek yang harus di puaskan mempunyai harapan yang abstrak, sehingga melahirkan persepsi yang berbeda-beda Tentang bagaimana pelayanan yang baik dari bank untuk berikan kepada nasabah. Tidak hanya itu nasabah mengharapkan adanya pelayanan transaksi yang cepat dan akurat. Kecenderungan disetiap bank terjadi penumpukan nasabah saat bertransaksi, dalam artian, terjadi antrian nasabah yang panjang pada waktu-waktu tertentu, sehingga nasabah harus rela menunggu.

Usaha jasa perbankan yang merupakan usaha jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan mengutamakan masalah kualitas pelayanan (*service quality*). Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perbankan. Fenomena ini terjadi hampir di seluruh bank, dimana nasabah juga menginginkan adanya peningkatan pelayanan maksimal secara terus menerus, ketika menggunakan jasa yang ada di bank. Namun kenyataannya terkadang masih jauh dari apa yang menjadi harapan, atau keinginan dari nasabah itu sendiri, dengan melihat berbagai hal mengenai keinginan kepuasan nasabah yang semakin tidak terbatas. Menurut Kotler, kepuasan nasabah (*customer*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000 : 52). Oleh karena itu setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan, dan meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan. Perusahaan yang kurang memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks.

Menurut Nasution (2004:47), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Royne dalam Suryani (2001: 273), "Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk- produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah di tiru". Oleh karena itu persaingan akan sangat di pengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu di bandingkan pesaingnya.

Menurut Kotler (1997) dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Ketidak sesuaian *perceived service* atas *expected services*. Sehingga menciptakan masalah kualitas pelayanan menurut nasabah, fenomena ini dinamakan kesenjangan (GAP). Dari sinilah terciptanya persepsi nasabah serta mengenai kepuasan nasabah (*consumer satisfaction*). Selain itu kepuasan nasabah

yaitu menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam buku Kotler (1997:53) yang di kenal dengan *service quality (SERVQUAL)*, yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

PT. Bank Sulut Cab. Gorontalo, sebagai bank pemerintah yang turut adil dalam pembangunan di Negara ini, bank sulut juga telah banyak melakukan terobosan guna untuk terus meningkatkan jumlah nasabah, atau pengguna jasa di bank ini. Namun tidak berbeda dengan perbankan lainnya, meskipun PT. Bank Sulut Cab. Gorontalo tergolong bank yang terkemuka, dinamika ketidakpuasan nasabah juga tidak akan terlepas dari cara pelayanan karyawan PT. Bank Sulut Cab. Gorontalo. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya antrian panjang yang terjadi pada nasabah sehingga banyak nasabah yang harus rela menunggu lama. Tidak hanya itu, ada beberapa nasabah yang berpendapat bahwa pada proses pembukaan tabungan yang menggunakan kartu ATM, nasabah harus menunggu berminggu-minggu, selain itu dari segi fasilitas yang kurang baik serta ruangan yang kurang luas. Adapun pada saat nasabah melakukan peminjaman kredit, nasabah harus melalui beberapa ketentuan yang rumit dan membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga melahirkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan di PT. Bank Sulut Cabang Gorontalo.

Dapat dilihat pada table dibawah ini, jumlah nasabah selama empat tahun terakhir

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah di PT. Bank Sulut Cab. Gorontalo

Tahun	Jumlah Nasabah		
	Tabungan	Giro	Deposito
2009	8,375	986	291
2010	10,148	1,135	350
2011	12,082	1,117	289

Sumber : PT. Bank Sulut Cabang Gorontalo

Dari tabel diatas, terlihat bahwa jumlah nasabah pada PT. Bank Sulut Cab. Gorontalo untuk produk tabungan dan pada tahun 2009 mengalami penurunan, dan pada tahun 2010 dan 2011 mengalami kenaikan jumlah nasabah. Sedangkan pada produk giro dan deposito mengalami kenaikan tiap tahun, akan tetapi terjadi penurunan jumlah nasabah pada tahun 2011, ini di duga akibat dari kualitas pelayanan yang kurang baik.

Hal ini harus di perhatikan oleh pihak manajemen PT. Bank Sulut Cabang Gorontalo ke depan, karena jika bank yang gagal memuaskan nasabah, akan berakibat berkurangnya jumlah nasabah dan menciptakan kesan yang buruk dari nasabah kepada bank ini, sehingga kedepan bank harus lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Setelah melihat fenomena yang terjadi pada PT. Bank Sulut Cab. Gorontalo, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sulut Cab. Gorontalo”.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi di PT. Bank Sulut Cabang Gorontalo adalah :

Keterampilan karyawan PT. Bank Sulut dalam kehandalan menghadapi pelanggan belum sebagaimana diharapkan; bahwa masalah yang ditemui oleh karyawan PT. Bank Sulut belum dapat di selesaikan secara refleksi oleh karyawan; karyawan PT. Bank Sulut belum dapat di responsiveness terhadap pelanggan tentang keakuratan data dalam waktu yang tepat; karyawan PT. Bank Sulut belum dapat memberikan jaminan pengetahuan secara sikap sopan santun dan ramah kepada pelanggan yang antri dalam menunggu bagian; PT. Bank Sulut Cab. Gorontalo kadang-kadang belum memberikan perhatian yang tulus dalam memahami keberadaan karyawan yang berbeda-beda status sosialnya.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah di jelaskan diatas, maka dapat di rumuskan permasalahan yakni Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulut Cab. Gorontalo?

4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulut Cab. Gorontalo.

5. **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat :

1. **Manfaat teoritis**

Sebagai bahan referensi untuk penelitian di bidang kualitas pelayanan jasa di masa yang akan datang, dan sebagai bahan untuk menembah khas pustaka di bidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

2. **Manfaat Praktis**

Dapat di jadikan sebagai sumber informasi bagi pihak bank dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, supaya lebih memuaskan nasabah dan untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini serta dimasa mendatang.