

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa produk perbankan semakin meningkat, seiring meningkatnya pengetahuan atau kemajuan. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa produk dan jasa berkualitas yang ditawarkan oleh pihak bank kepada nasabah seperti kemudahan dalam proses pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiah/souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM yang tersebar diseluruh Indonesia, nasabah dapat mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi.

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. 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. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau

kepuasan yang dirasakan oleh nasabah perbankan untuk mencapai loyalitas dari para nasabah.

Bank yang memiliki kinerja yang baik selalu memperhatikan keberlangsungan usahanya, salah satu caranya dengan melakukan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) terhadap produk dan jasanya, sehingga diperoleh suatu mutu produk yang baik dan mutu pelayanan yang dapat memuaskan nasabah. Hal tersebut dilakukan oleh bank untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan nasabah baru agar tetap loyal terhadap produk dan jasa yang telah ditawarkan.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap), Tjiptono (2006:69). Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani 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 secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan cepat tanggap kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah. Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih

tinggi ketimbang pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Nasabah yang loyal adalah alat promosi yang efektif. Dengan adanya nasabah yang loyal akan sangat membantu pihak bank, karena nasabah yang loyal merupakan alat promosi dari mulut kemulut yang efektif. Nasabah yang loyal akan membawa nasabah lain untuk menikmati pelayanan produk perusahaan. Semakin meningkat jumlah nasabah yang dilayani, semakin meningkat pula pendapatan dan laba perusahaan (Warta BRI 2011 : 17).

Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang utama. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta untuk mendapatkan calon nasabah. BRI yang merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang terluas, saat ini memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat.

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh BRI apakah ada nasabah yang merasa puas, sehingga loyal terhadap bank ini sehingga nasabah menggunakan serta memanfaatkan kembali. Jika nasabah puas maka yang diharapkan oleh bank adalah perekomendasi ke rekannya yang lain untuk menggunakan jasa BRI dan meningkatkan proporsi pembelanjaan layanan bank.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik mengadakan penelitian dan membahas kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu penulis mengangkat judul : “ **Pengaruh Kualitas Standar Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah adalah :

1. Apakah variable kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*), cepat tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BRI (persero) Tbk Cabang Gorontalo.
2. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. BRI (persero) Tbk Cabang Gorontalo.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebelumnya maka ditentukan rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

Seberapa besar pengaruh kualitas standar layanan yang terdiri dari kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*), cepat tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah PT. BRI (persero) Tbk. Cabang Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh kualitas standar layanan yang terdiri dari kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*), cepat tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah PT. BRI (persero) Tbk. Cabang Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Gorontalo

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan serta penyusunan strategi perusahaan. Selain itu dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan layanan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah nasabah.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pemikiran peneliti dalam memperluas cakrawala berfikir ilmiah.

c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan perbandingan dan tambahan referensi yang dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kualitas standar layanan yang diterapkan perusahaan sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam penggunaan jasa perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Gorontalo dapat memperoleh sumber informasi yang digunakan sebagai data sekunder dan sebagai bahan pemikiran tentang penerapan kualitas standar layanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.