

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Semakin berkembangnya perekonomian Indonesia seperti sekarang ini, memberikan banyak peluang bisnis yang bisa dijadikan kesempatan untuk memilih jenis usaha yang ingin dijalankan. Banyaknya peluang bisnis yang ada dikarenakan semakin tingginya permintaan dari pemakai akhir dari hasil produksi, seperti barang ataupun jasa.

Perkembangan perekonomian sekarang ini mendorong dunia bisnis menjadi kompetitif dan mempertajam persaingan yang akhirnya membawa konsekuensi dan hanya badan usaha yang mempunyai kemampuan bersaing yang dapat bertahan. Persaingan yang selalu muncul dalam dunia bisnis mendorong munculnya pemikiran – pemikiran baru yang dapat membangun produk atau jasa yang memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

Di era dimana nasabah tidak loyal, Bank akan sulit untuk mempertahankan nasabah. Bank harus merubah cara dalam menarik dan membangun loyalitas nasabah agar mampu memperoleh tingkat profit yang lebih sehat. Tantangan lain yang dihadapi pelaku perbankan adalah adanya transisi fungsi regulator perbankan dari Bank Indonesia (BI) ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industry perbankan mungkin tidak akan segera dapat merasakan manfaat dari transisi ini karena masa transisi itu

sendiri masih menjadi tahapan yang kritis, baik bagi OJK sebagai regulator maupun Bank sebagai pemain industry.

Kondisi seperti itu tentu saja mempersulit bank untuk menjaga loyalitas nasabahnya. Bank harus sangat cermat dalam menyusun program loyalitas agar tidak mudah ditiru dan disaingi oleh bank lain. Bank harus dapat meluncurkan program-program loyalitas baru yang berbeda dari yang sudah ada saat ini. Apalagi saat ini, program loyalitas yang dikenal nasabah masih sangat umum dengan hanya berlomba-lomba untuk menaikkan nilai dari hadiah yang diberikan sehingga mudah dibandingkan oleh nasabah. Dengan kondisi persaingan tersebut, bank perlu lebih keras dan kreatif dalam meningkatkan loyalitas nasabah untuk memenangkan persaingan.

Selain itu, tantangan baru datang bagi dunia perbankan yang menjadi tumpuan bagi para wirausaha untuk mendirikan dan mengembangkan usahanya. Hal itu bisa dilihat dari banyaknya permohonan modal usaha, baik itu usaha kecil maupun menengah. Dalam hal ini, Bank yang merupakan lembaga yang memberikan pinjaman mendapat banyak tantangan untuk memberikan kontribusi untuk perkembangan perekonomian di Indonesia.

Terlepas dari peranan penting Bank seperti yang telah dijelaskan di atas, Bank juga merupakan organisasi yang didirikan untuk mendapatkan keuntungan dari sebuah proses sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dilihat dari banyaknya Bank yang ada sekarang

ini membuat persaingan di perbankan juga semakin ketat untuk dapat mengumpulkan dana dari masyarakat dan kemudian di kembalikan lagi ke masyarakat dalam bentuk pinjaman/kredit.

Dalam hal ini, Bank dituntut dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah untuk menciptakan kepuasan serta loyalitas dari nasabah. Menurut Kotler (2002:83) “pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri”. Berdasarkan dari teori tersebut maka Bank harus memberikan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Dengan melihat perkembangan perekonomian sekarang ini, khususnya perkembangan ekonomi yang ada di Gorontalo tidak terlepas dari peran penting perbankan. Di kota Gorontalo banyak Bank yang telah ada. Contohnya, Bank Mandiri, BRI, muamalat, Bank Mega, BTN, BNI, BANK PANIN, BANK PUNDI. Hal tersebut mengindikasikan adanya persaingan yang akan dihadapi oleh masing-masing bank karena salah satu trend yang mulai terlihat beberapa tahun terakhir ini adalah kecenderungan nasabah untuk memiliki lebih dari satu rekening tabungan, bahkan juga lebih dari satu kartu kredit yang aktif. Fenomena ini juga yang menjadi indikasi bahwa nasabah cenderung tidak loyal dan tidak mau terikat dengan salah satu bank.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi suatu perusahaan perbankan menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis. Kepuasan pelanggan sebelumnya akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan akan timbul setelah seseorang telah mengalami pengalaman dengan kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut. Menurut schnoor, dalam tjiptono, (2002), “pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta adanya rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut. Sehingga akan tercipta pelanggan baru.

Dalam rangka untuk ekspansi jaringan kerja kantor cabang BRI Gorontalo membuka unit – unit kerjanya di seluruh pelosok gorontalo. Dan salah satu Unit kerja BRI Gorontalo di tempatkan di kecamatan Tapa, hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat/nasabah dalam hal pelayanan serta kemudahan untuk mencapai lokasi unit kerja BRI. Dalam kegiatan operasional sehari-hari pimpinan BRI Unit Tapa selalu menekankan kepada pegawai untuk bisa bekerja secara maksimal dengan mengutamakan pelayanan yang baik terhadap nasabah,

diharapkan dengan dorongan seperti itu akan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghasilkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam kegiatan operasional sehari-hari dalam melayani nasabah sering terjadi komplain dari nasabah tentang cara pelayanan yang diberikan. Misalnya dalam melayani nasabah, *customer service* terlalu lama menangani satu permasalahan dari nasabah yang mengakibatkan terjadinya antrian. Begitu pula dengan nasabah yang ingin melakukan transaksi keuangan sering menunggu lama, hal itu disebabkan jumlah teller yang melayani kegiatan transaksi tersebut hanya satu orang. Dan Fasilitas yang disediakan seperti tempat duduk yang tidak dapat menampung nasabah jika ada antrian yang banyak. Selain itu, ketika ada nasabah yang memberikan keluhan kepada *customer service* hal tersebut tidak langsung bisa ditanggapi dengan memberikan solusi.

Hal yang paling menonjol dalam masalah pelayanan yaitu adanya perbedaan cara pelayanan ketika nasabah sudah saling kenal dengan *customer service*, misalnya untuk pengajuan kredit oleh nasabah terkadang yang didahulukan itu adalah nasabah yang sudah saling kenal dengan *customer service* atau pegawai lain yang bekerja pada bank tersebut.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Tapa”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian masalah di atas peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a) Kurangnya fasilitas fisik yang disediakan
- b) Keluhan nasabah tentang kualitas pelayanan yang diberikan

1.3 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah adalah Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BRI unit Tapa ?

1.4 Tujuan Penelitian

tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada BRI Unit Tapa.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan untuk ilmu pengetahuan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Semua materi/teori yang didapatkan dalam proses akademik dapat diterapkan dalam penelitian ini, dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan tentang dunia bisnis secara langsung.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam hal peningkatan kualitas untuk memberikan kepuasan dan menciptakan loyalitas nasabah terhadap perusahaan.