

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 di mana 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), Industri 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 di tiru dan di saingi 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 di kenal nasabah masih sangat umum dengan hanya berlomba-lomba untuk menaikkan nilai dari hadiah yang di berikan sehingga mudah di bandingkan 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 di lihat dari banyaknya permohonan modal usaha, baik itu usaha keci 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 di jelaskan diatas, Bank juga merupakan organisasi yang didirikan untuk mendapatkan keuntungan dari sebuah proses sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan sebelumnya. Dilihat dari banyaknya Bank yang ada sekarang ini membuat persaingan diperbankan juga semakin ketat untuk dapat

mengumpulkan dana dari masyarakat dan kemudian di kembalikan lagi kemasyarakat dalam bentuk pinjaman/kredit.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Wonosari

Tahun 2011-2014

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2011	3.022
2	2012	4.631
3	2013	5.599
4	2014	7.395

Sumber: BRI unit Wonosari Kota Gorontalo 2015

Dari tabel di atas, terlihat bahwa jumlah nasabah pada BRI Unit Wonosari dari tahun ketahun mengalami kenaikan. Pada tahun 2011 memiliki nasabah sebanyak 3.022 orang, pada tahun 2012 memiliki 4.631 orang, pada tahun 2013 memiliki nasabah sebanyak 5.599, Dan pada tahun 2014 memiliki nasabah 7.395.

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 di hadapi 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 di pungkiri 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 di pengaruhi oleh kualitas pelayanan yang di berikan oleh penyedia jasa. Kepuasan akan timbul setelah seseorang telah mengalami

pengalaman dengan kualitas jasa yang di berikan olen 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 dari orang lain dari mulut ke mulut, sehingga akan tercipta pelanggan baru.

Dalam rangka untuk ekspansi jaringan kerja kantor cabang BRI Limboto membuka unit-unit kerjanya di seluruh pelosok gorontalo, Dan salah satu Unit kerja BRI cabang limboto di tempatkan di kecamatan wonosari, 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 Wonosari 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 di berikan. 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 di sebutkan jumlah teller yang melayani

kegiatan transaksi tersebut hanya satu orang dan fasilitas yang di sediakan seperti tempat duduk yang tidak dapat menampung nasabah jika ada antrian yang banyak. Selain itu, ketika ada nasabah yang memberikan keluhan kepada nasabah 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 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 Wonosari”

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Wonosari adalah :

1. Keluhan nasabah tentang kualitas pelayanan yang diberikan misalnya nasabah yang ingin melakukan transaksi keuangan sering menunggu lama, hal itu di sebutkan jumlah teller yang melayani kegiatan transaksi tersebut hanya satu orang

2. Kurangnya perhatian karyawan dalam menanggapi permintaan nasabah, sehingga terjadinya antrian panjang
3. Fasilitas yang tersedia kurang memadai seperti tempat duduk yang tidak dapat menampung nasabah jika ada antrian yang banyak

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yakni Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Wonosari?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Wonosari.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1.1. Manfaat teoritis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian di bidang kualitas pelayanan jasa masa yang akan datang, dan sebagai bahan untuk menambah khas

pustaka bidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

2. Manfaat praktis

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