BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, sektor industri sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat. Salah satu sektor industri tersebut adalah industri perbankan. Menurut UU No. 7 tahun 1992, sebagaimana diubah dengan UU No. 10 tahun 1998 mengenai pengertian bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Buchari, 2004) *dalam* jurnal Budiastuti dan Jazarianti (2013 : 2).

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Dengan demikian, bank menjadi wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien kearah peningkatan taraf hidup rakyat (Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, 2009 : 10) *dalam* jurnal Astuti dan Mustikawaty (2013 : 2).

Salah satu industri jasa yang saat ini mengalami persaingan yang cukup ketat adalah industri perbankan. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan, sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Pelayanan dalam dunia perbankan saat ini begitu pesat baik inovasi teknologi, produk dan pelayanan. Apa yang sebenarnya diinginkan nasabah dari sebuah bank, ukurannya, popularitasnya, atau kemampuan dalam memberi kredit atau promosi hadiah yang akan diberikannya, ternyata kualitas layanan masih menjadi titik sentral bagi sebuah bank (Infobank, 2003) *dalam* jurnal Mukarom (2012 : 1).

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.

Perusahaan dituntut berusaha membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk dapat mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Salah satunya dengan mengembangkan strategi untuk mempertahankan konsumen melalui kualitas jasa. Strategi yang ditempatkan untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan menyediakan jasa layanan yang berkualitas, sehingga disini pihak manajemen perusahaan harus memperhatikan kualitas yang sesuai dengan syarat-syarat yang dituntut pelanggan.

KCP BRI Agussalim merupakan salah satu Bank Rakyat Indonesia yang ada di Kota Gorontalo. Adapun layanan yang diberikan oleh pihak bank tersebut guna untuk meyakinkan nasabah bahwa pelayanan adalah program utama yang diterapkan oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesi (Persero) Tbk salah satunya di KCP BRI Agussalim. Selain itu ada pula beberapa produk yang ditawarkan di bank tersebut terdiri atas deposito dan tabungan (britama, simpedes, dan tabungan haji). Produk-produk tersebut merupakan produk yang ditawarkan baik itu di Kantor Cabang, kantor unit maupun di Kantor Cabang Pembantu.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan membahas tentang tingkat kepuasan konsumen atau nasabah dalam pelayanan di KCP BRI Agussalim.

B. Rumusan Masalah

Adapun masalah yang diangkat dalam penelitian ini berdasarkan latar belakag diatas adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen/nasabah dalam pelayanan KCP BRI Agussalim?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan di KCP BRI Agussalim?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dapat diangkat berdasarkan rumusan masalah diatas adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen/nasabah dalam pelayanan KCP BRI Agussalim.
2. Menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan di KCP BRI Agussalim.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa didapatkan dalam penelitian ini sesuai dengan latar belakang, rumusan masalah serta tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk Mahasiswa

Penelitian ini sangat berguna untuk mahasiswa untuk menambah ilmu dan wawasan mereka dalam pengetahuan tentang perbankan atau kelembagaan Bank Rakyat Indonesia (BRI)

2. Untuk Konsumen/Nasabah

Dalam penelitian ini banyak manfaat yang didapat oleh konsumen/nasabah yakni agar konsumen bisa lebih positif terhadap keputusan dalam menabung ataupun meminjam dana/uang karena didasari dengan pelayanan bank yang baik dan berkualitas.

3. Untuk Pihak Bank BRI

Manfaat penelitian ini untuk pihak bank BRI adalah agar pihak bank lebih meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga masyarakatpun akan lebih percaya

dan yakin bahwa kualitas pelayanan bank tidak diragukan lagi. Hal ini tentunya akan meningkatkan jumlah permintaan pinjaman ataupun jumlah tabungan.

4. Untuk Pemerintah

Manfaat penelitian ini untuk pemerintah yaitu agar tetap memprogramkan pelayanan bank yang baik dan benar. Hal ini tentunya akan sangat berpengaruh terhadap pendapatan dan pemasukan KAS negara.