

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan waktu, kegiatan usaha jasa semakin mengalami perkembangan. Berkembangnya teknologi dan ilmu pengetahuan, pertumbuhan ekonomi dan budaya menyebabkan konsumen semakin jeli dan selektif dalam memilih suatu produk yang akhirnya memiliki manfaat sesuai harapannya. Salah satu usaha jasa yang telah mengalami perkembangan adalah dalam usaha perbankan. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 mengenai pengertian perbankan adalah: 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 Alma, 2007: 336).

Saat ini, perbankan di Indonesia mengalami persaingan yang semakin tajam. Kondisi ini membuat pihak perbankan dituntut untuk berpikir keras agar dapat menghadapi persaingan tersebut dengan selalu memberikan terobosan baru. Perkembangan intensitas persaingan mengakibatkan perusahaan untuk dapat memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan dan berusaha memenuhi harapannya. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting untuk dipertahankan oleh bank karena kepuasan tersebut berkaitan langsung dengan nilai

keberhasilan dari suatu produk dan pelayanan yang diberikan. Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sehingga perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Keberhasilan pemasaran suatu produk sering tidak cukup hanya dengan menawarkan berbagai keunggulan yang dimiliki oleh jasa. Justru yang terpenting adalah apakah penyediaan produk sudah sesuai dengan keinginan dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah sehingga dapat meningkatkan nilai pelanggan (*customer value*). Keberhasilan pemasaran tersebut hanya bisa dicapai melalui penerapan strategi pemasaran yang melibatkan perusahaan dan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara pihak bank dan nasabah menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi penerima layanan dan terciptanya loyalitas nasabah, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi pihak bank. Sehingga kepuasan nasabah ini bisa

menjadi tolak ukur pihak bank untuk meningkatkan kualitasnya ke arah yang lebih baik dan tentunya bisa bersaing untuk kedepan. Persaingan yang ketat antar bank dewasa ini mendorong setiap bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Masing-masing bank mempunyai program yang terus diperbarui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan baru yang semakin memudahkan nasabah, ada pula yang menawarkan program undian berhadiah. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik masyarakat untuk menjadi nasabah baru, juga untuk mempertahankan supaya nasabah lama tidak beralih ke bank lain. Hal ini mendorong bisnis jasa perbankan untuk mencari cara yang mendatangkan keuntungan dengan cara mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan. Hal tersebut dapat memberikan nilai lebih bagi perusahaan di mata para pesaing. Pemberian pelayanan yang berkualitas bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah.

Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke perusahaan lain karena mereka merasa perusahaan lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Hal ini yang harus menjadi fokus

perhatian setiap perbankan. Karenasampai saat ini, aspek pelayanan pada dunia perbankan merupakan hal yang harus dikelola dengan baik.

Pada dunia perbankan, teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah ditiru. Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidak berhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan mereka. Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.

Bank Rakyat Indonesia merupakan Bank Pemerintah Pertama di Indonesia. Memiliki visi yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Berdasarkan visi tersebut, BRI Unit Andalas selalu melakukan evaluasi dari tahun ke tahun dalam hal penciptaan kepuasan nasabah. BRI Unit Andalas sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat BRI Unit Andalas harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah dari tahun ke tahun

dapat dijadikan evaluasi bagi perusahaan untuk menilai seberapa tinggi tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan yang diberikan perusahaan.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhirnya bisa memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh pihak perbankan untuk memenuhi kebutuhan yang akhirnya bermuara pada kepuasan nasabah, sebab dari pelayanan ini nasabah bisa melihat sejauh mana eksistensi bank bisa memberikan yang terbaik pada nasabahnya sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan dari nasabah.

Ditengah-tengah persaingan yang begitu ketat saat ini menuntut lembaga keuangan khususnya BRI Unit Andalas agar lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan sehingga bisa lebih unggul dari pesaing lainnya. Pihak bank harus lebih jeli melihat dan merespon keinginan dari para nasabah. Apabila hal ini tidak diperhatikan maka nasabah yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik justru akan merasa kecewa dan hal ini bisa menyebabkan melemahnya atau

menurunnya image dari bank tersebut yang pada akhirnya berdampak pada ketidakpercayaan dari para nasabah terhadap bank karena apa yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dari kepuasan nasabah, karena dengan pelayanan yang baik akan mewujudkan kepuasan nasabah. Untuk mendapatkan nasabah yang loyal BRI Unit Andalas tentunya tidak hanya menekankan pelayanan yang baik kepada nasabah namun terlebih dahulu harus membangun loyalitas yang tinggi antar sesama karyawannya sehingga ini bisa memberikan nilai yang positif bagi pihak bank dan bisa mencerminkan kesan yang baik bagi para nasabah. Namun tidak bisa dipungkiri BRI Unit Andalas sebagai lembaga perbankan yang selalu berhubungan dengan masyarakat tentunya begitu banyak masalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak bank yang tidak memuaskan bagi nasabah, antrian yang panjang ketika melakukan proses transaksi, kurangnya fasilitas fisik dalam hal ini tempat duduk yang disediakan bagi nasabah serta halaman parkir yang tidak terlalu luas sehingga kendaraan para nasabah yang berkunjung ke BRI biasanya mengganggu para pengguna jalan raya.. Disini pegawai dituntut harus lebih menguasai pengetahuan yang berhubungan dengan bank, mampu berkomunikasi yang baik, harus ramah dan selalu bisa memberikan pelayanan yang baik agar nasabah merasa nyaman, loyal dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu BRI Unit Andalas harus lebih jeli melihat kebutuhan dan keinginan dari para

nasabah sehingga bisa memuaskan nasabahnya. Sebab kepuasan nasabah ini yang harus lebih diutamakan untuk menjaga agar nasabah loyal dan tetap bertahan dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak BRI Unit Andalas itu sendiri. Berikut adalah data nasabah BRI Unit Andalas dari tahun 2010 sampai 2014:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah BRI Unit Andalas
Tahun 2010-2014

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2010	6.300
2.	2011	7.050
3.	2012	8.300
4.	2013	9.700
5.	2014	10.200

Sumber: BRI Unit Andalas Kota Gorontalo 2015

Dari tabel di atas jumlah nasabah dari tahun 2010 sampai 2014 mengalami kenaikan walaupun masih banyak kekurangan-kerungan dalam hal ini pemberian pelayanan terhadap nasabah, . Dengan melihat realita yang ada maka penulis tertarik mengadakan penelitian dan memformulasikannya dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor BRI Unit Andalas Kota Gorontalo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya fasilitas fisik yang disediakan.
2. Terjadi antrian yang panjang saat melakukan proses transaksi.
3. Halaman parkir yang kurang luas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada kantor BRI Unit Andalas Kota Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada kantor BRI Unit Andalas Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Menambah pengalaman dan pembaharuan bagi peneliti dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya dan untuk meningkatkan daya pikir.

1.5.2 Manfaat Praktis

Sebagai informasi dan masukan bagi pihak bank dalam melayani para nasabah sehingga memuaskan nasabah.