

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang

Bank merupakan mitra untuk memenuhi kebutuhan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Bank juga dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan. Bank merupakan salah satu unit usaha yang menawarkan jasa. Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun ( Kotler, 2008). Eksistensi lembaga keuangan khususnya sektor perbankan menempati posisi sangat strategis dalam menjembatani kebutuhan modal kerja dan investasi di sektor riil dengan pemilik dana. Dengan demikian, fungsi utama sektor perbankan dalam infra struktur kebijakan makro ekonomi memang diarahkan dalam konteks bagaimana menjadikan uang efektif untuk meningkatkan nilai tambah ekonomi ( *how to make money effective and efficient to increase economic value*).

Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauhmana pihak Bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara

langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis yang bersifat menyeluruh. Pelayanan adalah cara langsung atau tidak langsung yang dilakukan untuk menganalisis kegiatan yang berlaku dengan cara melihat bagian-bagian kecil dari keseluruhan kegiatan dalam perbankan. Atau membahas perilaku nasabah yang menggunakan jasa-jasa perbankan dalam mendapatkan kepuasan dalam upaya pemenuhan kebutuhan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan nasabah atas jasa yang di berikan perbankan akan berpengaruh terhadap pola selanjutnya. Hal ini ditunjukkan nasabah setelah mendapaktan purna penggunaan jasa. Apabila puas, maka kemungkinan besar akan kembali menggunakan jasa yang sama. Nasabah yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap orang lain.

Bank terus menerus mamfaatkan perubahan perilaku masyarakat Indonesia untuk memberi pelayanan yang cepat dan baik, menjaga keberhasilan sebagai tuntunan utama konsumen dimanapun berada. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa perbankan dengan berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas layanan tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada. Dengan menciptakan dan meningkatkan

kualitas pelayanan diharapkan akan dapat memenangkan persaingan dalam memasarkan produk jasa perbankan. Pelayanan bank merupakan masalah yang langsung berhubungan dengan nasabah, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh bank. Kualitas pelayanan merupakan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik ( Supranto, 2006). Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 2 hal, yaitu harapan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan pelayanan yang sudah diterima. Apabila jasa yang diterima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan mereka, maka dapat dipersepsikan bahwa kualitas pelayanan tersebut tidak baik. Kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yaitu bukti nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) (Bustami, 2011). *Tangible* merupakan kualitas pelayanan yang dapat dilihat dengan panca indera seperti perlengkapan dan peralatan yang digunakan. *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sejak awal secara tepat, akurat, dan meyakinkan. *Responsiveness* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* merupakan tingkat pengetahuan, wawasan, sikap sopan santun dan kemampuan para staf perusahaan. *Emphaty* merupakan sikap perhatian yang secara tulus diberikan

staf kepada para nasabah dalam upaya memahami keinginan dan mencapai kepuasan nasabah.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan keluhan pada pihak bank. Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentunya akan memberikan peluang untuk mengubah seorang nasabah yang tidak puas menjadi nasabah yang puas atau bahkan menjadi nasabah yang setia, penanganan keluhan juga dapat dipakai sebagai tolak ukur kualitas jasa dalam perbankan. Penanganan keluhan nasabah yang baik merupakan prioritas yang harus diutamakan oleh perusahaan. Masalah yang dapat diselesaikan dengan baik akan bermanfaat bagi perusahaan dikemudian hari. Selain akan menciptakan perasaan yang positif, nasabah akan merasa puas dengan jasa perbankan tersebut. Sebaliknya, penanganan keluhan buruk yang disampaikan oleh nasabah merupakan salah satu indikator yang dapat menghancurkan kualitas dari bank tersebut secara perlahan.

Sejumlah Penelitian telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tersebut antara lain, penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan pola bagi hasil telah dilakukan oleh (Tuti Hastuti, 2013) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pola bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, berbeda

dengan (Mahasiswi Institut Negeri Wali Songo, Skripsi 2009) kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penerapan prinsip syariah mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, sama dengan (Ahmad Gospul, 2014) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang dominan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kepercayaan mempunyai pengaruh yang kurang signifikan terhadap kepuasan nasabah, sama dengan (M. Thoin, 2011) kualitas jasa yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan menurut (Ifik Sofiyanto, dkk, 2016) kualitas layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit pemilik rumah di bank BTN, sedangkan menurut (Anindhita Budiarti, 2009) kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penanganan keluhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, menurut (Winarti Utami, 2016) terdapat variabel yang mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan yaitu variabel daya tanggap atau penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah, berbeda dengan ( U. Sriwidodo, R. Tri Indriastuti, 2010) kualitas jasa (pelayanan) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, ketanggapan (penanganan keluhan) merupakan faktor yang sangat penting dalam kepuasan nasabah, sependapat dengan (Fitri Mustagfiroh, Tugas Akhir UIN Walisongo Semarang, 2016) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah sedangkan

penanganan keluhan mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan nasabah sedangkan menurut ( Rizki Ramadan, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah) kualitas layanan memiliki hubungan yang moderat dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai kualitas pelayanan dan penanganan keluhan, serta mengacu pada pada hasil riset terdahulu yang menunjukkan hasil belum seragam. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bank BPD DIY KCP Sedayu. Bank BPD DIY KCP Sedayu merupakan bank yang jarang dilakukan untuk penelitian, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENYIMPAN (STUDY KASUS PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH (BPD) DIY STUDI KASUS KCP SEDAYU)”**

#### B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah penyimpan bank BPD DIY KCP Sedayu?
2. Apakah penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah penyimpan bank BPD DIY KCP Sedayu?
3. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah penyimpan bank BPD DIY KCP Sedayu?

#### C. Batasan Masalah

1. Objek penelitian pada nasabah di Bank BPD DIY KCP Sedayu.
2. Penelitian ini hanya meneliti kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangiables*) dan penanganan keluhan pada nasabah bank BPD DIY KCP Sedayu.

#### D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penyimpan bank BPD DIY KCP Sedayu.
2. Untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah penyimpan bank BPD DIY KCP Sedayu.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank BPD DIY KCP Sedayu.

## E. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis untuk meningkatkan dan mengembangka pengetahuan , wawasan serta kemampuan berfikir dalam menulis karya ilmiah tentang kualitas pelayanan, pola bagi hasil dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah.

### 2. Bagi Bank BPD DIY

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan untuk mengetahui kekurangan dan kualitas layanan dan penanganan keluhan yang diberikan PT. BPD DIY KCP Sedayu dan diharapkan dari hasil observasi ini kualitas pelayanan dan penanganan keluhan menjadi semakin lebih baik. Serta dapat mengukur kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan karyawan.

### 3. Bagi pihak lain

Referensi bagi peneiti selajutnya sehingga dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan pengembangan penelitian yang sama di masa yang akan mendatang.

## F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

### Bab I : Pendahuluan

Berisikan latar belakang masalah yang menguraikan mengapa penelitian perlu dilakukan, kemudian dirumuskan pokok masalah yang menyangkut kualitas pelayanan, penanganan keluhan dan kepuasan nasabah di Bank BPD DIY KCP Sedayu. Setelah perumusan masalah kemudian ditentukan tujuan dari penelitian.

### Bab II : Tinjauan Pustaka

Berisi tentang tinjauan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan yaitu membahas tentang teori kualitas pelayanan, penanganan keluhan dan kepuasan nasabah serta tinjauan terhadap penelitian terdahulu yang terkait yang pernah dilakukan sebelumnya dan diakhiri dengan hipotesis yang nantinya akan di uji kebenarannya.

### Bab III : Metode Penelitian

Memuat uraian tentang metode penelitian yang menguraikan jenis penelitian, lokasi dan jenis penelitian, subyek dan obyek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, data yang diperlukan serta teknik analisis data yang diperlukan untuk menganalisis data yang telah terkumpul.

### Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan

Yang memuat uraian lebih lanjut mengenai gambaran secara singkat mengenai gambaran umum subyek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan dijelaskan lebih rinci yang nantinya untuk disimpulkan.

#### Bab V : Penutup

Yang menguraikan lebih lanjut mengenai simpulan dari serangkaian pembahasan, keterbatasan atau kendala-kendala dalam penelitian serta saran yang disampaikan baik untuk subyek penelitian maupun bagi penelitian sebelumnya

