

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan ekonomi saat ini maka dapat dilihat bahwa peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan suatu negara (Hermansyah, 2009). Hal inilah yang mendorong bermunculan berbagai bank yang bersaing dalam perbankan. Sementara itu, masyarakat kini semakin selektif dalam memilih jasa perbankan untuk menempatkan dana yang dimiliki guna menghindari risiko kehilangan akibat buruknya kinerja suatu perbankan (Akbar dan Parves, 2009).

Menurut Putra (2017), dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan seperti halnya bank adalah kualitas pelayanan yang berujung pada kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Hal ini menempatkan bahwa kunci suatu bank dapat bersaing dan bertahan hidup adalah untuk mempunyai citra dan pelayanan yang baik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perusahaan seperti perbankan sebagai penyedia jasa juga harus mampu meyakinkan nasabah atau calon nasabah bahwa produk yang ditawarkan benar-benar memberi manfaat, aman dan memiliki kepuasan tersendiri selain itu kualitas pelayanan juga harus diutamakan. Hal itu harus

dilakukan karena Masyarakat mulai kritis dan menuntut lebih dalam memilih yang terbaik dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka (Destyani, 2016). Dengan demikian kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk- produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah di tiru. Oleh karena itu persaingan akan sangat di pengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu di bandingkan pesaingnya.

Menurut Kotler dan Keller (2011) bahwa pengertian dari kualitas pelayanan sendiri adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Menurut Nasution (2014) bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dimensi pengukuran kualitas pelayanan sendiri diantaranya menggunakan metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dalam Cahyani (2016). Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi pengukuran ini berangkat dari bagaimana untuk mendapatkan kualitas pelayanan bank yang baik selain menawarkan berbagai macam produk, dan mampu pula menawarkan perbaikan di sisi teknologi informasi, pelayanan fisik, dan pelayanan non fisik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Ariyani, 2008).

Menurut Supardi (2014) bahwa kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Jika muncul ketidaksesuaian *perceived service* atas *expected services* maka akan menimbulkan kesenjangan. Apabila kualitas pelayanan antara harapan sesuai dengan kenyataan maka tingkat kepuasan akan tinggi, demikian pula sebaliknya apabila kualitas pelayanan tidak sesuai antara harapan dengan kenyataan maka tingkat kepuasan akan rendah. Pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan diperkuat oleh Zafar et al. (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut juga didukung oleh Al-Rousan et al. (2010) yang menyatakan bahwa perusahaan jasa harus berupaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan untuk memperoleh dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan pendapat Bedi (2010) bahwa layanan yang berkualitas tinggi adalah suatu keharusan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Bagi pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berasal dari layanan yang mampu memenuhi keinginan nasabah.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa terdapat keluhan yang disampaikan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang nasabah program Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta diketahui ketika nasabah mencoba mengajukan penangguhan pembayaran cicilan namun

informasi yang di dapatkan kurang membantu. Dalam hal lain karyawan menunjukkan kurangnya empati terutama dengan cara penagihan yang dilakukan. Demikian pula dengan antrian yang kadang sangat lama. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil wawancara tersebut menunjukkan masih perlunya penelitian yang dilakukan untuk mengkaji tingkat pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.

Bank Rakyat Indonesia atau biasa disingkat BRI merupakan salah satu Bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. BRI juga memperoleh berbagai penghargaan sebagai Bank terbaik (ABFI Banking Award pada tahun 2008 sampai 2010), *brand* terbaik (*Frontier Consulting Group* sebagai *Top Brand Award* 2011) dan berbagai penghargaan lain baik dari tingkat nasional maupun internasional. Penghargaan *e-company award* menunjukkan bukti bahwa BRI telah berhasil menerapkan teknologi informasi dengan baik. Salah satu produk unggulan yang kini menjadi andalan BRI adalah Kredit Usaha Rakyat. Kredit Usaha Rakyat (KUR) sendiri adalah program dari pemerintah berupa pinjaman modal usaha yang dananya 100% dari bank pelaksana KUR untuk rakyat Indonesia yang produktif dan layak dengan plafon sampai dengan Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) yang dijamin oleh Perusahaan Penjamin. KUR sendiri tidak hanya dikeluarkan oleh Bank Rakyat Indonesia namun juga dikeluarkan oleh 33 bank pelaksana KUR dan rata rata bank daerah menjadi

bank pelaksana, seperti bank BJB. Dengan demikian BRI harus mampu meningkatkan pelayanan sebagai bagian menjamin kepuasan nasabah. Dengan adanya kepuasan nasabah maka di harapkan BRI dapat bersaing dengan bank lain yang juga menyalurkan program KUR.

B. Batasan Penelitian

1. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta pada tahun 2017 yang berada di lokasi penelitian dan bersedia untuk menjadi responden.
2. Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*).
3. Variabel kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah *Attributes Related to Product* (atribut–atribut yang berhubungan dengan produk), *Attributes Related to Service* (atribut–atribut yang berhubungan dengan pelayanan) dan *Attributes Related to Purchase* (atribut – atribut yang berhubungan dengan penjualan).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta?

2. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta?
5. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta?
6. Apakah variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta?
7. Di antara variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.

2. Mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.
3. Mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.
4. Mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.
5. Mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.
6. Mengetahui pengaruh secara bersama-sama bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.
7. Mengetahui pengaruh paling besar yang diberikan antara variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan mengenai pengetahuan mengenai manajemen pemasaran, khususnya kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

2) Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi penelitian yang akan melakukan studi terkait khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah bank

3) Bagi Bank Rakyat Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan terutama dalam meningkatkan pelayanan untuk memperoleh kepuasan nasabah khususnya nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.

4) Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai gambaran kualitas pelayanan yang diberikan dalam program Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.