

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Bank merupakan mitra untuk memenuhi kebutuhan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Bank dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan termasuk kartu kredit (*Credit Card*).

Salah satu produk yang dikeluarkan oleh bank adalah kartu kredit. Kartu kredit atau yang lebih dikenal dengan kartu kredit (*Credit Card*) adalah suatu kartu yang diterbitkan oleh bank penerbit (*issuer*) dan dipergunakan oleh pemegang kartu (*card holder*) dan berfungsi sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai dan pihak penerima adalah kaum usahawan/121`pedagang (*merchant*) yang telah ditentukan oleh penerbitnya.

Kartu kredit merupakan salah satu Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK). Kartu kredit menawarkan dua fungsi yang berbeda kepada konsumen yaitu sebagai alat pembayaran dan sumber kredit (Canner dan Luckett (1992) dalam abdelrahmamn, 2011). Peran kartu kredit sebagai salah satu indikator tumbuhnya CLS (Cash Less Society), merupakan sistem pembayaran yang aman dan praktis. Jika kartu kredit digunakan secara bijak maka kartu kredit akan memberikan manfaat, ketika kartu kredit digunakan dengan cara yang salah maka kartu

kredit akan mengakibatkan masalah financial bagi penggunanya (Gunawan dan Linawati, 2013).

Dibandingkan dengan jenis-jenis kredit yang ditawarkan dunia perbankan, kartu kredit merupakan jenis kredit yang paling mudah dan cepat disetujui. Syaratnya sederhana yaitu fotokopi KTP dan slip gaji atau surat keterangan penghasilan bagi karyawan sedangkan SIUP, SPT, dan NPWP merupakan syarat bagi pengusaha. Selain itu, kelebihan lain dari penggunaan kartu kredit adalah lingkup penggunaannya yang sangat luas, dari transaksi kecil dari transaksi bervolume besar. Hal ini sangat berguna bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang sering melakukan perjalanan, baik untuk bisnis maupun wisata karena kartu kredit juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi diberbagai negara yang menerima pembayaran dengan kartu kredit.

Hal yang paling mendasar dalam setiap pemberian kredit perbankan adalah bahwa setiap orang atau badan usaha yang mendapatkan fasilitas kredit dari bank berarti bahwa orang atau badan usaha yang bersangkutan telah mendapat kepercayaan terhadap kemampuan nasabah untuk membayar kredit tersebut, sebelum seseorang atau suatu badan usaha mendapatkan fasilitas kredit, bank terlebih dahulu telah melakukan penelitian mendalam terhadap watak, kemampuan, modal, agunan dan kondisi atau prospek usaha yang bersangkutan. Kepercayaan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah bahwa setiap pelepasan kredit, dilandasi dengan adanya keyakinan oleh bank bahwa kredit tersebut akan dapat

dibayar kembali oleh debiturnya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan.

Kartu kredit pada dasarnya adalah sebuah alat identifikasi untuk konsumen yang secara keuangan bertanggungjawab. Penggunaannya memberikan kredit berputar (*revolving credit*) tanpa jaminan untuk pembelian barang atau jasa dari para pedagang (*merchant*).

Penggunaan kartu kredit di Indonesia mulai marak setelah deregulasi perbankan dengan diterbitkannya surat keputusan Menteri Keuangan Nomor 1251/KMK.013/1988 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Keuangan Republik Indonesia tanggal 20 Desember 1988, dimana bisnis kartu kredit digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan. Penerbit kartu kredit internasional yang mengembangkan jaringan di Indonesia *Visacard International* dan *Mastercard International* bekerjasama dengan bank-bank nasional dalam merebut pangsa pasar. Perkembangan yang pesat diikuti pula oleh penerbit lainnya yaitu *Amexcard*, *BCA Card*, *Procard*, dan beberapa kartu lainnya yang diterbitkan oleh bank-bank.

Kartu kredit menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sebagian orang yang hidup di perkotaan. Jangan heran jika orang memiliki lebih dari satu kartu kredit. Semakin banyak kartu kredit yang dimiliki semakin bangga pemilik kartu kredit tersebut. Kartu kredit dapat membuat hidup konsumen lebih nyaman bila mampu mengelolanya, tetapi dapat

juga berubah menjadi bencana bila harus menanggung biaya yang tidak perlu, misalnya biaya keterlambatan pembayaran tagihan.

Semua golongan masyarakatpun bisa memiliki kartu kredit sebagai pengganti alat pembayaran saat ini. Jenis-jenis kartu kredit terbitan bank di Indonesia adalah kartu tunai (*Cash Card*), kartu debit (*Debit Card*), kartu charge (*Charge Card*), Kartu kredit (*Credit Card*), Kartu ATM dan kartu Prabayar. Penggunaan kartu kredit di Indonesia kini selain alat pengganti pembayaran namun juga telah berfungsi sebagai gaya hidup.

Pelayanan adalah upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabah. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya dan setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan. Tjiptono (2006) menyebutkan bahwa kriteria kualitas pelayanan menciptakan nasabah yang loyal, kriteria tersebut disebut RATER yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (komunikasi) dan *responsiveness* (cepat tanggap). Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, komunikasi yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan cepat tanggap kemampuan

karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.

Gerson (2002) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah agar pelanggan puas dan setia, sehingga terus menerus menjalin kerjasama bisnis dengan perusahaan. Keinginan masyarakat akan pelayanan perbankan yang baik menuntut manajemen atau harus merespon dengan lebih baik dari berbagai aspek pelayanan termasuk aspek kepuasan pelanggan. Keinginan masyarakat akan pelayanan produk perbankan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih berkualitas pada saat ini semakin meningkat, dengan demikian pelayanan terhadap pelanggan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat dan selaras dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin kompetitif.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan sekaligus memenuhi tuntutan masyarakat, setiap staff sampai manajemen harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing dan berorientasi pada pelanggan. Dengan kata lain setiap staff dan manajemen harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan tugas, sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan (nasabah) yang datang, baik sebagai debitur maupun kreditur.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan

harapannya. Nasabah yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap orang lain.

Bank terus menerus memanfaatkan 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 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.

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai kualitas pelayanan dan penanganan keluhan serta mengacu pada hasil riset terdahulu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bank Central Asia KCP Gejayan. Bank Central Asia KCP Gejayan merupakan bank yang jarang dilakukan untuk penelitian, maka peneliti tertarik untuk memberi judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK CENTRAL ASIA KCP GEJAYAN”**.

## B. Perumusan Masalah Penelitian

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam proses pengajuan kartu kredit Bank Central Asia?
2. Apakah penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam proses pengajuan kartu kredit Bank Central Asia?

## C. Batasan Masalah

1. Objek penelitian pada nasabah Bank Central Asia KCP Gejayan.
2. Penelitian ini hanya meneliti kualitas pelayanan dan penanganan keluhan pada nasabah Bank Central Asia KCP Gejayan.
3. Peneliti ini membatasi pada nasabah dalam proses pengajuan Kartu Kredit Bank Central Asia KCP Gejayan
4. Waktu penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 11 Desember 2019 s/d 11 Januari 2020 pada pukul 08.00-15.00 WIB.

## D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam proses pengajuan kartu kredit Bank Central Asia KCP Gejayan.

2. Untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam proses pengajuan kartu kredit Bank Central Asia KCP Gejayan.

#### E. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Peneliti

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

##### 2. Bagi Perusahaan

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

##### 3. Bagi Pihak Lain

Referensi bagi peneliti selanjutnya sehingga dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan pengembangan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.

## F. Kerangka Penulisan Skripsi

Pada penulisan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bagian yang terdiri dari Bab I Pendahuluan, BAB II Landasan teori, BAB III Metode Penelitian, BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, BAB V Kesimpulan dan Implikasi.

### BAB I. Pendahuluan

BAB ini terdiri dari latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan kerangka penulisan skripsi.

### BAB II. Landasan teori

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori pendukung, menjelaskan mengenai hubungan antara variabel yang terlihat dan hasil penelitian terdahulu sebagai acuan dari penelitian ini.

### BAB III. Metode Penelitian

Pada bab ini menguraikan jenis penelitian, lokasi penelitian, metode penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

### BAB IV. Hasil penelitian dan pembahasan

Bab ini berisi mengenai gambaran umum lokasi atau objek penelitian, cara penelitian menemukan sampel. Analisis data berisi

mengenai data untuk menjawab masalah penelitian yang diajukan, serta pembahasan berisi mengenai perbandingan hasil dengan teori maupun dengan hasil penelitian sebelumnya.

#### BAB V Kesimpulan dan Implikasi.

Bab ini berisi kesimpulan hasil uji dan analisis data yang dilakukan pada bab sebelumnya dan keterbatasan penelitian, penulis memberikan saran-saran bagi pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini.