

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing dipasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Armstrong,2014).

Menurut Thio (dalam Lovenia 2012), dalam kondisi persaingannya yang ketat seperti ini,hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan inti dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan layanan pelanggan, maka keputusan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas layanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting bagi sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.

Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat "*win - win situation*" yang dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha.

Kotler (2016) berpendapat bahwa perusahaan - perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan hasil jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expeted service*). Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan layanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Parasuraman (2012) fenomena dari bentuk - bentuk kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dalam memberikan layanan kepada konsumen yaitu dengan memberikan layanan yang terdiri dari : pertama, fenomena layanan yang responsif (*responsiveness*), yaitu dalam memberikan layanan menyadari pentingnya layanan yang menyenangkan dan ketangkasan dalam bekerja sesuai dengan penguasaan bidang profesi kerja yang memberikan respon yang positif dengan imej yang menyenangkan. Kedua, fenomena layanan yang menyakinkan (*assurance*) yaitu memberikan layanan dengan melakukan komunikasi dengan konsumen memperlihatkan sikap ramah dan sopan, memberikan jaminan akan keselamatan dan kenyamanan sesuai mekanisme layanan, yang menjamin konsumen untuk loyal. Ketiga, fenomena dari layanan bukti fisik (*tangible*), memberikan layanan yang sesuai dengan penggunaan peralatan, perlengkapan dan kemampuan karyawan melayani pelanggan. Keempat, fenomena dari layanan empati (*emphaty*) memberikan layanan penekanan adanya keseriusan, kepedulian, dan perhatian dalam memberikan layanan. Kelima, fenomena mengenai layanan keandalan (*reliability*), memberikan layanan bekerja secara cepat dalam proses layanan dan memberikan layanan dengan tidak pilih kasih (adil dan tidak diskriminan) dengan memberikan kepercayaan kepada konsumen akan layanan yang berkualitas.

Dalam hal ini, layanan adalah hal utama yang sangat diprioritaskan oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Surabaya. Memberikan kualitas layanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak Bank dalam mempertahankan

nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap layanan yang diberikan oleh Bank.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional hadir sebagai bank yang memegang teguh prinsip - prinsip perbankan dalam pelaksanaan operasionalnya. Bank Tabungan Pensiunan Nasional sadar betul bahwa kualitas layanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap layanan yang diperoleh, membuat Bank Tabungan Pensiunan Nasional harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan layanan terbaik.

Memiliki misi meningkatkan kualitas produk serta layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah, Bank Tabungan Pensiunan Nasional dalam perkembangannya selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan baik dari segi karyawan maupun fasilitas yang diberikan oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasional.

Dari latar belakang diatas, tertarik untuk melakukan dan membahas kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Surabaya)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Cabang Surabaya ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank BTPN Cabang Surabaya ?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BTPN Cabang Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN Cabang Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTPN Cabang Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTPN Cabang Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu Bank.

2. Bagi Pihak Bank

Untuk memberikan masukan, evaluasi dan pemikiran bagi Bank BTPN Cabang Surabaya dalam hal yang berhubungan dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi Lembaga Akademisi dan Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan kajian - kajian ilmu ekonomi terutama lembaga perbankan dalam hal ini pengaruh layanan penyaluran kredit terhadap kepuasan nasabah yang mampu memberikan penjelasan bagaimana yang di inginkan oleh pembaca yang tertarik pada masalah perbankan. Dan hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bentuk atau wujud nyata dari penerapan tugas dan fungsi perguruan tinggi yakni STIE Mahardhika khususnya fakultas Manajemen.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini mengkaji teori – teori yang mendasari pembahasan secara detail yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini berisi tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik, pengumpulan data, uji validasi dan teknik analisa data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bagian ini berisi hasil analisa dan pembahasan dari hasil penelitian berdasarkan Pengaruh Kualitas Layanan Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Cabang Surabaya.

BAB V PENUTUP

Bagian ini berisi kesimpulan dan saran.