

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang tingkat perekonomiannya sedang berkembang. Hal ini ditandai dengan banyaknya perusahaan perbankan yang didirikan, baik bank BUMN maupun bank-bank swasta. Perbankan sebagai suatu lembaga keuangan kepercayaan masyarakat yang memegang peranan penting dalam sistem perekonomian, Bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan terlengkap yang beraktifitas menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposito dll, yang kemudian dana yang terkumpul dari masyarakat tersebut disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit. Persaingan pada industri perbankan semakin meningkat baik dalam hal penyediaan produk maupun pelayanannya, menunjukkan semakin banyak pula tuntutan masyarakat yang harus mampu dipenuhi oleh dunia perbankan. Untuk mempertahankan pasar, setiap bank dituntut menawarkan produk dan pelayanan yang handal dan hampir semua kegiatannya tidak berbeda. Karena hal tersebut, agar suatu bank dapat tampil beda dan memenangkan persaingan, bank harus memiliki pelayanan yang lebih baik dari yang lain.

Menurut Kotler (2016:67), kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dengan demikian pelayanan yang diberikan sebuah bank sangat tergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikannya. Agar mempertahankan

kinerja serta tingkat kepuasan dalam memenuhi harapan nasabah, BRI Unit Menanggal perlu melakukan analisis perbandingan, dengan cara mengambil umpan balik dari nasabah. Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting, dikarenakan bank adalah perusahaan jasa yang kegiatan usahanya ditentukan oleh banyaknya nasabah yang menggunakan jasa bank tersebut. Orientasi kepada nasabah berarti menuju pada kepuasan nasabah, yang pada akhirnya bertujuan untuk terciptanya loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah nantinya akan berdampak profit bagi bank.

Berdasarkan pemikiran di atas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk melihat sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penilaian kualitas pelayanan berdasarkan indikator-indikator yang termasuk ke dalam teori lima dimensi kualitas jasa *service quality* (servqual) yaitu *tangibles, reliability, responsiveness empathy, dan assurance*, agar pihak manajemen mengetahui sampai dimana kemampuan perusahaan untuk melayani nasabah dan meningkatkan mutu pelayanannya, dengan mengambil studi kasus pada nasabah Simpanan Tabungan Simpedes atau kreditur Simpedes Bank BRI Unit Menanggal Surabaya. Pemilihan nasabah simpanan ini dilandasi pada fakta bahwa Bank BRI merupakan bank milik pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki simpanan Mikro dengan jumlah kreditur terbanyak diantara Bank Pemerintah lainnya dan mampu bersaing dalam pasar perokonomian mikro. Dengan banyaknya kreditur yang menyimpan dananya melalui Bank BRI, pihak manajemen harus tetap menjaga kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan nasabah Tabungan Simpedes.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian kali ini adalah :

1. Apakah Dimensi Tangibles (bukti fisik) mempengaruhi kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya?
2. Apakah Dimensi Reliability (kehandalan) mempengaruhi kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya?
3. Apakah Dimensi Responsiveness (daya tanggap) mempengaruhi kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya?
4. Apakah Dimensi Assurance (jaminan) mempengaruhi kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya?
5. Apakah Dimensi Empathy mempengaruhi kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya?
6. Apakah Dimensi Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian kali ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Dimensi Tangibles (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh Dimensi Reliability (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh Dimensi Responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya
4. Untuk mengetahui pengaruh Dimensi Assurance (jaminan) terhadap kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya

5. Untuk mengetahui pengaruh Dimensi Empathy terhadap kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya
6. Untuk mengetahui Dimensi Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dimensi Akademis

Dari hasil penelitian kali ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengkaji permasalahan kualitas pelayanan dan bermanfaat bagi penelitian lainnya.

2. Dimensi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dari hasil penelitian kali ini diharapkan memberi manfaat untuk pengembangan ilmu dalam hal kualitas layanan dan menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang.

3. Dimensi Praktis

Diharapkan dengan penelitian kali ini maka dapat memberikan saran dan usulan bagi Bank BRI Unit Menanggal Surabaya khususnya untuk nasabah Tabungan Simpedes, sehingga dapat digunakan untuk perbaikan mutu kualitas layanan yang akan datang.