

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis yang berkembang dengan sangat cepat, dapat mempengaruhi peningkatan persaingan pada setiap perusahaan. Menurut pernyataan dari Bintoro dan Daryanto (2017:15) peranan sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki pola pikir yang cepat dan tanggap, secara maksimal dapat digunakan sehingga membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Menurut Soemitra Andri (2017) Sumber daya dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan dalam menunjang pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan terutama sumber daya manusia yang ikut andil yang sangat penting dalam perusahaan karena memiliki kreatifitas, ide, serta keputusan yang membantu dalam kemajuan perubahan dan agar tercapainya setiap tujuan perusahaan. Setiap perusahaan yang memiliki target pasti akan meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dengan berbagai cara. Oleh sebab itu, Kepuasan pelanggan sangat diperhatikan agar bisa unggul dalam persaingan antar perusahaan dengan memberikan pelayanan yang baik.

Inovasi dan kekreatifan setiap perusahaan sangat perlu dilakukan dalam menghadapi persaingan antar perusahaan. Menurut pernyataan dari Kotler (2019) Kesetiaan pelanggan merupakan jaminan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan serta mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan dapat dikatakan sebuah kualitas. Atas adanya

rasa kepercayaan dari pelanggan maka dapat mempermudah perusahaan dalam mencapai tujuannya dengan mengutamakan pelayanan yang baik, yaitu melalui peningkatan jumlah nasabah terus menerus agar memperoleh keuntungan maksimal.

Kepuasan pelanggan adalah penilaian dari hasil kepuasan suatu layanan yang diberikan dengan harapan hasilnya sesuai. Sedangkan, ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil tidak sesuai diharapkan oleh pelanggan. Berdasarkan Tjipto, Fandy (2017:433) Pelayanan bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk mengukur kepuasan nasabah ditunjukkan dengan karakteristik dari sebuah produk maupun jasa yang dapat memberikan perasaan puas atau tidak puas nasabah. Pengukuran tingkat kepuasan bertujuan agar mengetahui faktor penyebab pelanggan tidak puas sehingga dapat diperbaiki secara cepat dan tidak menyebabkan kerugian perusahaan.

Terdapat 5 kriteria kualitas pelayanan yang setidaknya harus perusahaan miliki yakni yang sering disebut dengan *RATER*. Dengan hal ini sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness* yaitu diuraikan dalam empat jenis, sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) adalah hal yang tampak oleh nasabah seperti kebersihan letak kantor strategis, kerapian kantor, seragam pegawai, penampilan formulir, desain computer dan sebagainya
- b. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan pegawai menyelesaikan permasalahan dan pekerjaannya pada jam layanan

- c. Jaminan (*Assurance*) adalah tentang perilaku karyawan perusahaan serta jaminan rasa aman
- d. Empati (*Emphaty*) adalah perhatian serius, terhadap segala kegiatan nasabah
- e. Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan seorang pegawai dalam kecepatan penanganan serta dengan cekatan dan sesuai dalam menghasilkan pekerjaan.

PT. Bank Negara Indonesia didirikan sebagai bank central dengan nama "Bank Negara Indonesia" berdasarkan Peraturan Pemerintah UU No.2 tahun 1946 pada tanggal 5 Juli 1946. Berdasarkan UU No. 07 1968 BNI telah ditetapkan menjadi Bank Umum Milik Negara. Kemudian BNI mengambil peran dalam memperbaiki perekonomian rakyat serta dalam pembangunan nasional yang ditetapkan dalam UU No. 17 1968 tentang "Bank Negara Indonesia". Berdasarkan berdasarkan peraturan pemerintah No. 19 tahun 1992 badan hukum BNI berganti menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas pergantian ini dinyatakan dalam Akta No. 131 tanggal 31 Juli 1992 dibuat dihadapan Muhani Salim, S.H.,

Saat ini pembagian saham BNI terbagi menjadi dua yakni 60% sahamnya di pegang oleh Pemerintah sedangkan 40% sahamnya dimiliki secara individu atau institusi. Dalam memberikan pelayanan yang baik maka BNI telah mendapat banyak dukungan dari anak perusahaan miliknya yaitu BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, BNI Remittance.

Tabel 1.1
Tabel Jumlah Nasabah PT Bank Negara Indonesia
KCP Bandara Juanda T1|
2016-2020

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Presentase Jumlah Nasabah	Target Nasabah	Presentase Pencapaian Target
1	2017	132	27%	400	147%
2	2018	98	20%	600	75%
3	2019	136	28%	470	162%
4	2020	127	25%	600	87%
Total		493	100%	2070	112%

Sumber : Sugiyono (2017:168)

Berdasarkan tabel tersebut PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1 dari tahun 2016-2020 mengalami fluktuasi pada tahun 2017 jumlah 27%, Tahun 2018 turun sebesar 7%, Tahun 2019 naik sebesar 8% dari tahun sebelumnya , dan Tahun 2020 mengalami penurunan kembali diangka 3%, sedangkan perusahaan menginginkan pegawai mencapai target maksimal.

Berdasarkan angka fluktuasi jumlah nasabah pada PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1 penulis tertarik untuk melakukan penelitian **Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1.**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan pokok – pokok yang telah berkaitan, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut dengan hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan yang telah diberlakukan pada PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1 terhadap nasabahnya, oleh karena itu peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakakah *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1?
2. Apakakah *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1?
3. Apakakah *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1?
4. Apakakah *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1?
5. Apakakah *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1?
6. Apakakah *Trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan melihat hal-hal yang berkaitan rumusan masalah yang telah disampaikan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh dari *tangible* terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1

2. Untuk menganalisis pengaruh dari *reliability* terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1
3. Untuk menganalisis pengaruh dari *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1
4. Untuk menganalisis pengaruh dari *assurance* terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1
5. Untuk menganalisis pengaruh dari *empathy* terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1
6. Untuk menganalisis pengaruh dari *trust* terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis:

- 1) Memberikan sumbangan pengetahuan dalam hal pemasaran dengan mengetahui Pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandara Juanda T1.
- 2) Sebagai wawasan pada penelitian selanjutnya mengenai tentang kepuasan nasabah serta kajian selanjutnya

b. Manfaat Praktis:

- 1) Bagi peneliti: Dapat menambah wawasan tentang kepuasan nasabah melalui metode penelitian.

- 2) Bagi perusahaan: Dapat mengetahui Pengaruh dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah sehingga dapat dirumuskan strategi internal dengan yang tepat.