

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan perbankan pada saat ini sudah sangat ketat. Pentingnya faktor pelayanan memang tidak dapat di hindari oleh bank, karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan (*service*). Bank-bank yang memberikan layanan lebih baik yang di berikan kepada para nasabah, dan ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut pindah ke bank lain. Untuk itu Kondisi persaingan mengharuskan manajemen bank untuk selalu peka terhadap perubahan dan perkembangan lingkungan yang terjadi serta melakukan perbaikan secara terus-menerus atas kinerja dalam memberikan jasa pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah dan pelanggan. Saat ini kualitas dipandang sebagai salah satu hal penting dalam perusahaan untuk mencapai keunggulan *kompetitif* dengan perusahaan pesaing. Kualitas merupakan penentu dalam pemilihan produk atau jasa bagi konsumen.

Kualitas produk atau jasa secara pokok dinilai dalam kerangka kepuasan pelanggan. Hal ini searah dengan upaya perusahaan dalam memenangkan persaingan, bahwa kunci persaingan dalam pasar global adalah kualitas total, yang mencakup penekanan pada kualitas produk, kualitas layanan, dan bentuk-bentuk kualitas lainnya yang terus berkembang, guna memberikan kepuasan terus-menerus kepada pelanggan, sehingga mampu menciptakan loyalitas pelanggan. Pentingnya meningkatkan kualitas layanan adalah untuk menciptakan kepuasan nasabah dengan menjadikan nasabah sebagai focus utamanya. Kepuasan nasabah kini menjadi hal yang penting dan genting bagi perusahaan Perbankan. Oleh karena itu perusahaan perlu membangun sistem manajemen kualitas jasa,

mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan nasabah dan perilaku nasabah, diharapkan perusahaan perbankan akan mampu mengeliminasi tuntutan nasabah dan mengoptimalkan kepuasan nasabah

Kualitas pelayanan merupakan kunci sukses dalam dunia bisnis. Kualitas ini diberikan untuk memenuhi ekspektasi nasabah dengan menyediakan produk dan pelayanan pada suatu tingkat harga yang dapat diterima dan menciptakan “nilai” bagi nasabah serta menghasilkan *profit* bagi perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan haruslah dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga apa yang diberikan oleh perusahaan akan memberikan kualitas yang baik dan memenuhi harapan dari nasabah sehingga profit yang diberikan nasabah terhadap perusahaan akan melebihi apa yang ditargetkan oleh perusahaan. nantinya.

Menurut Kotler (2007) kepuasan pelanggan adalah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Kinerja pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan pada saat menggunakan produk atau jasa (diskonfirmasi) tentunya akan memicu terjadinya *lost customer* (kehilangan pelanggan) pada sebuah perusahaan.

Sektor perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup tentang kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan Indonesia dalam menjalankan fungsinya berasaskan demokrasi ekonomi dan menggunakan prinsip kehati-hatian. Fungsi perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpunan dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pengembangan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak (Booklet Perbankan Indonesia, 2004).

PT. Bank Rakyat Indonesia adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. PT. Bank Rakyat Indonesia melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang mempunyai arti bahwa bank-bank dalam melakukan aktivitasnya, baik yang menghimpun dana maupun dalam rangka menyalurkan dananya, memberikan bunga atau sejumlah imbalan dalam persentase tertentu dari dana untuk periode tertentu.

Untuk menciptakan perbankan yang kompetitif, antara lain diperlukan pelayanan dan pengawasan yang efektif. Kebijakan perbankan dirumuskan dan dilaksanakan oleh Bank pada dasarnya merupakan bagian dari upaya untuk menciptakan, menjaga dan memelihara sistem perbankan yang sehat melalui program yang berorientasi pada kepuasan nasabah, dilihat dari pandangan nasabah, nasabah sebenarnya tidak hanya menginginkan jaminan yang nyata dari pihak perbankan saja tapi mereka juga mempunyai keinginan untuk kenyamanan dalam menggunakan jasa dari PT. Bank Rakyat Indonesia. PT. Bank Rakyat Indonesia bisa membangkitkan emosi dan *image* positif yang pada akhirnya nasabah akan merasa senang terhadap layanan perusahaan dan menimbulkan kepuasan terhadap nasabah. Peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun pada perusahaan ini disebabkan salah satunya karena suku bunga yang diberikan, sesuai dengan yang diharapkan nasabah, ketepatan dalam melayani nasabah sehingga pada saat komplain (diskonfirmasi) dari nasabah dapat di atasi dengan sebaiknya dan nasabah merasakan kepuasan dari informasi tersebut. Selain itu Karyawan juga dibekali dengan pengetahuan yang sangat luas terhadap perusahaan dan sangat menguasai kerja di bidang mereka.

Komplain (diskonfirmasi) nasabah misalnya terhadap kehilangan buku tabungan (butab) atau kehilangan ATM atau komplain masalah lainnya ditanggapi cepat oleh PT.

Bank Rakyat Indonesia sehingga nasabah tetap percaya dan puas dalam menikmati layanan dari perusahaan. Disamping itu, sistem informasi yang terkomputerisasi dengan baik serta data – data yang telah terprogram dengan baik sehingga data yang nantinya dibutuhkan pelanggan dengan mudah dapat diketahui secepat mungkin, informasi ini sangat diharapkan oleh pelanggan., sehingga target untuk memuaskan nasabah dapat dipenuhi dan dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas dan Diskonfirmasi Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Pariaman”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti menyimpulkan perumusan masalah yang akan dibahas yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Prioritas PT. Bank Rakyat Indonesia.
2. Bagaimanakah penengaruh Diskonfirmasi pelayanan terhadap kepuasan nasabah Prioritas PT. Bank Rakyat Indonesia.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Prioritas PT. Bank Rakyat Indonesia.

2. Mengetahui pengaruh diskonfirmasi pelayan terhadap kepuasan nasabah Prioritas PT. bank Rakyat Indonesia.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat bagi pengembangan ilmu

1. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta manajemen pemasaran. Adapun manfaat penelitian ini adalah :masukan pada perusahaan dalam kualitas dan diskonfirmasi pelayanan terhadap kepuasan nasabah Prioritas.

2. Bagi penulis

Diharapkan dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dan mendalami secara teoritis manfaat yang didapat sehubungan dengan kepuasan nasabah Prioritas.

3. Pihak lain

Sebagai bahan referensi penelitian sejenis yang dapat menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diskonfirmasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas .

#### **1.5 Ruang Lingkup Penulisan**

Berdasarkan judul dan tujuan penelitian diatas, maka penulis hanya membahas dan menganalisa hanya mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas dan diskonfirmasi pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pariaman. Untuk ini penulis melakukan observasi langsung *survey* lapangan dengan menyebarkan kuesioner.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Secara garis besar sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran-saran untuk perusahaan.

## **BAB II : TIJAUAN LITERATUR**

Menguraikan tentang pengertian pelayanan, pengertian jasa, pengertian kualitas, pengertian kualitas jasa, pengertian diskonfirmasi, pengertian kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, serta kerangka konseptual dan hipotetis.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Mencakup objek penelitian dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, variabel penelitian, prosedur penelitian dan pengumpulan data, dan pengujian hipotesis.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, berisikan tentang pembahasan masalah yang diteliti yaitu mengenai pengaruh kualitas dan diskonfirmasi layanan terhadap kepuasan nasabah Prioritas pada PT. Bank Rakyat Indonesia.

## **BAB V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran-saran untuk perusahaan.