

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank BRI merupakan bank BUMN pertama di Republik Indonesia menurut PP nomor. 1 tahun 1945 pasal (1) (https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia). Sejak tanggal 01 bulan Agustus tahun 1992, bank BRI telah dirubah menjadi perseroan terbatas berdasarkan UU Perbankan nomor 7 tahun 1992 dan PP nomor 21 tahun 1992. Kepemilikan BRI 100% berada di bawah Pemerintah Indonesia pada saat itu. Pemerintah indonesia menjadikan perusahaan *go public* pada tahun 2003 dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sampai saat ini setelah pemerintah indonesia melakukan kebijakan dengan menjual 30% saham (<https://bri.co.id/sejarah>).

Bank ini memiliki harapan untuk menjadi sebuah bank ternama yang mengutamakan kepuasan nasabah yang memiliki sebuah tujuan. Aktifitas perbankan yang baik yaitu memprioritaskan pelayanan terhadap usaha mikro dan menengah merupakan tujuan dari bank tersebut. Hal tersebut bertujuan memperbaiki ekonomi masyarakat serta memberikan pelayanan yang baik pada nasabah melalui jaringan kerja yang disebar luaskan dan didorong oleh SDM yang profesional dengan teknologi informasi yang mumpuni. Bank memberikan manfaat dan keuntungan yang lebih optimal pada para pihak yang terlibat dengan menggunakan prinsip manajemen risiko serta *Good Corporate Governance* (GCG) (<http://www.bumn-swasta.web.id/2015/12/pt-bank-rakyat-indonesia-persero-tbk.html>).

UU No. 7 tahun 1992 mengenai perbankan yang diperbarui dengan UU No. 10 tahun 1998. UU No. 10 tahun 1998 mengenai perbankan menjelaskan bahwa bank merupakan suatu instansi yang memiliki fungsi yaitu sebagai wadah penghimpun dana dari masyarakat dalam model simpanan dan dapat dialirkan kepada masyarakat dalam model kredit atau yang lainnya guna meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Bank dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin khususnya dalam memprioritaskan kualitas pelayanan agar nasabah puas dan nyaman ketika melakukan transaksi, hal tersebut dikarenakan instansi perbankan sangat bergantung pada kepercayaan nasabah. Kepuasan nasabah memiliki pengaruh besar terhadap citra instansi. Sesuai dengan perkembangan zaman dari tahun ke tahun saat ini dapat dijumpai berbagai macam instansi perbankan yang membuat persaingan perbankan di dunia semakin kuat. Dalam mengatasi persaingan tersebut, maka setiap instansi perbankan mempunyai strategi-strategi dalam persaingan.

Strategi tersebut akan selalu berubah sesuai dengan perkembangan agar tidak mengalami kemunduran. Perkembangan zaman yang selalu berkembang tersebut memaksa perusahaan perbankan termasuk perbankan swasta untuk selalu menyesuaikan diri dan memperbarui strategi untuk dapat memenangkan persaingan. Strategi tersebut bisa dilakukan dengan memberikan kepuasan yang optimal pada nasabah seperti meningkatkan pelayanan secara optimal agar nasabah mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan.

Sebuah perasaan senang atau kecewa seorang yang bersumber dari hasil perbandingan antara kesan dari kapasitas produk dengan harapannya merupakan penjelasan mengenai kepuasan nasabah menurut Philip Kotler (Khatimah, 2013). Kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, biaya dan harga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menurut Lupiyoadi (Harun, 2013). Kepuasan menurut Kotler dan Kevin (N Imawan & Sucento, 2009) adalah sebuah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara hasil kinerja suatu produk dan harapan. Kepuasan nasabah dalam instansi jasa itu diartikan sebagai keadaan dimana harapan-harapan nasabah terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh instansi jasa tersebut sesuai dengan kenyataan tentang pelayanan yang diberikan oleh instansi (Januar, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank BRI Unit Pengkol, nasabah M mengatakan:

“.... Kurang tempat duduknya, pada berdiri pas tempat duduknya sudah full, sampai ada yang nunggu berdiri dekat

pintu, rungannya juga segitu. Apalagi pas setelah libur itu pasti banyak yang melakukan transaksi. Pada saat keramaian jadi gak nyaman dek. Terus BRI itu seringnya gini loh dek, pada saat tanggal-tanggal tua susah melakukan penarikan tunai lewat ATM. Padahal transaksi semua bisa jadi gak offline jaringannya. (ibu M).

Nasabah yang kedua berinisial B juga mengatakan:

“... Saya kurang puas waktu saya nunggu antrian, ada yang nyrobot minta duluan mengaku sodara atau kerabat dari pegawainya. Terus di pelayanan CS nya juga kurang cepet, jadi nasabah pada antri tapi CS nya masih sibuk dikomputernya padahal yang nunggu semakin banyak datang kan semakin banyak yang ngantri tapi gak ada panggilan-panggilan. Saya mempunyai tabungan di tiga bank yaitu Bank Mandiri, Bank Jateng, Bank BRI. Dibandingkan dari ketiga bank tersebut bank bri yg paling kurang. BRI kurang ramah. Sekarang bank bank lain lebih ramah (bapak B).

Selanjutnya nasabah ke tiga adalah ibu berinisial I juga mengatakan:

” Saya pernah di atm pas mau ambil uang, belum sempet ambil uang kartu atmnya tiba-tiba gak bisa k eluar, pas ke cs bilangnya trobel . terus saya juga pernah mbak waktu saya ambil uang ke ATM 600.000 terus itu uang yang keuar Cuma 560 ribu (50 ribuan 11 sama 10 ribu satu lembar), habis itu kan saya ke kantor buat komplain. Tapi waktu komplain dilempar ke cabang dan di cabang itu di kasih kayak surat gitu, bilanginya nanti tiga harian di telfon sama pihak banknya tapi ternyata nggak di telfon mbak. Berati uang saya hilang, kan merugikan saya mbak. (ibu I).

Yang terakhir adalah ibu berinisial SU, mengatakan:

“ Yang saya kurang puas itu BRI itu sering dek kalo ambil atm pas akhir bulan itu pasti ga bisa dek, tadi aja dari pagi saya muter dari atm satu ke atm lainnya nggak bisa dek padahal itu awal bulan loh.

Hasil wawancara dari empat nasabah dapat di tarik kesimpulan bahwa ke empat nasabah memiliki pengalaman kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pengkol Jepara yang disebabkan oleh pelayanan yang kurang maksimal. Pelayanan yang kurang maksimal ini penulis simpulkan sebagai kualitas pelayanan karena dari hasil wawancara lebih mengarah kepada

kualitas pelayanannya. Hal tersebut selaras dengan teori kepuasan nasabah yang dijelaskan oleh Zeithaml dan Bitner (Hidayat, 2009) faktor kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas layanan, harga, faktor situasi dan faktor manusia.

Salah satu kegiatan dilakukan perusahaan untuk memperbaiki mutu secara berkepanjangan terhadap proses, *service*, produk, yang di hasilkan instansi merupakan penjelasan mengenai kualitas pelayanan menurut (Januar, 2016). Kegiatan seorang pada orang lain melalui penyajian jasa atau produk dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan, harapan serta keinginan yang diinginkan oleh nasabah merupakan penjelasan kualitas pelayanan menurut kualitas pelayanan Sugiarto 2002). Definisi dari kualitas pelayanan menurut (Pramana & Rastini, 2016) merupakan hasil penilaian tingkat layanan yang diberikan oleh instansi bidang jasa kepada nasabah. Jadi kepuasan nasabah adalah suatu kondisi dimana harapan yang diinginkan telah dipenuhi oleh produk atau instansi, oleh karena itu untuk memberi kepuasan pada nasabah maka pihak instansi harus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berikut ini beberapa hasil penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan:

Hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh (Harun, 2013) menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dengan judul *hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa pengguna game pointblank*. Dari hasil penelitian ditunjukkan sumbangan efektif 21,5%. Koefisien korelasi $r_{xy} = 0,463$ dan taraf signifikan $0,000$ ($p < 0,01$).

Penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Panjaitan & Yuliati (Januar, 2016) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas layanan (X) terdiri dari kepastian, kehandalan, kenyataan, empati dan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $p = 0,003 < 0,005$ yaitu berjudul *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada JNE Cabang Bandung*.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Pengkol Jepara.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Pengkol Jepara, yaitu:

“Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Pengkol Jepara?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian memiliki tujuan yaitu guna mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Pengkol Jepara.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Harapan peneliti yaitu penelitian dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan terutama di bidang psikologi industri.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan alat ukur psikologi untuk mengukur hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.
- c. Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Mampu memberikan masukan dan pertimbangan pada instansi perbankan terutama PT. BANK BRI untuk peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Serta dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk masyarakat, khususnya pembaca tentang kualitas pelayanan PT. BANK BRI.