

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perkembangan dunia perbankan di Indonesia yang semakin pesat, di sisi lain pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi sehingga merupakan pasar yang baik bagi dunia perbankan untuk memasarkan produknya.

Dalam bidang jasa perbankan, BRI Magelang secara keseluruhan memiliki nasabah sebanyak 184.792 nasabah, sedangkan BRI Unit Magelang Utara Area Mikro Magelang memiliki nasabah terbanyak di antara 17 unit yang lain, yaitu sebesar 14.199. Data tersebut dapat dilihat dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1  
Data Nasabah

BRI UNIT	JUMLAH NASABAH	BRI UNIT	JUMLAH NASABAH
Magelang Utara	14.199	Ngablak	6.960
Magelang Selatan	11.279	Secang	14.121
Mertoyudan	12.636	Pakis	7.075
Rejowinangun	8.337	Tempuran	11.588
Tegalrejo	9.496	Boton	10.698
Sukarnohatta	7.272	Borobudur	13.533

Tabel 1.1 (lanjutan)

Windusari	5.305	Kaliangkrik	7.629
Grabak	14.026	Bandungan	10.039
Kajoran	7.361	Salaman	13.238

Harapan pelanggan diyakini memiliki peranan yang besar dalam menentukan kepuasan pelanggan, jadi makin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Visi BRI untuk mewujudkan pelayanan terbaik kepada nasabah adalah menjadi suatu bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan terhadap nasabah. Saat ini BRI sedang membangun dan meningkatkan pelayanan prima untuk mengetahui sampai dimana tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan yang memenuhi kebutuhan nasabah pada tiap saat : kapanpun, dimanapun dan bagaimanapun.

BRI berusaha meningkatkan jumlah nasabah dengan memilih strategi pemasaran terbaik untuk dapat memuaskan konsumennya. BRI mengetahui faktor-faktor yang dapat memuaskan konsumennya. Faktor-faktor tersebut meliputi letak bank yang strategis karena berdekatan dengan jalan raya, BRI juga menyediakan tempat parkir yang luas, memiliki suku bunga yang tinggi, memiliki fasilitas pendukung (ATM)

yang lengkap, selain itu BRI memiliki ruang antrian untuk nasabah yang nyaman dan masih banyak kelebihan lain.

Dalam penelitian, konsumen memiliki perilaku yang berbeda antara satu nasabah dengan nasabah lain. Perbedaan itu muncul karena adanya perbedaan latar belakang yang didasarkan pada karakteristik nasabah mulai dari Gender, Penghasilan, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan.

Dengan mengetahui karakteristik nasabah, diharapkan pemilik bisnis perbankan dapat menjadikan hal ini sebagai acuan dalam menetapkan strategi dan kebijakan sesuai dengan segmen pasar yang ditujunya. Dengan demikian pemilik bisnis perbankan akan berhasil dalam upaya memenuhi kebutuhan nasabahnya, sesuai dengan harapan dan dapat memuaskan mereka menurut Schnaars (Fandy Tjiptono, 1997, 24), bahwa pada dasarnya tujuan dari bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.

Dengan demikian pihak BRI akan berhasil dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan target pasar sesuai dengan harapan nasabah sehingga dapat mewujudkan kepuasan nasabah.

Adapun definisi kepuasan menurut Kotler (1997, 36) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Bila kinerja produk lebih rendah dibanding dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa tidak puas. Bila kinerja produk sesuai atau lebih tinggi dibanding dengan harapan, nasabah akan merasa puas. Jika nasabah merasa puas maka ia akan cenderung akan mengatakan hal-hal baik tentang jasa dan pelayanan BRI kepada orang lain. Sedangkan nasabah yang tidak puas akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda, ada yang mendingkan saja dan tidak menjadi nasabah BRI lagi, namun ada juga yang melakukan komplain.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada BRI Unit Magelang Utara yang berlokasi di Komplek Terminal Kebon Polo, Kecamatan Magelang Utara. Sejalan dengan itu maka penulis akan mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PT BRI UNIT MAGELANG UTARA”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dirumuskan pokok-pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah berdasarkan harapan dan kinerja setelah menjadi nasabah Bank BRI?
2. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank BRI berdasarkan karakteristik konsumen?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan yang dirasakan setelah menjadi nasabah Bank BRI.
2. Untuk menjelaskan ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan ataupun ketidakpuasan yang dirasakan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan berdasarkan karakteristik konsumen.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menambah wawasan terhadap dunia praktisi perbankan khususnya, yang diaktualisasikan dengan didasarkan pada pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah.
2. Bagi Bank  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi manajemen Bank BRI mengenai seberapa besar tanggapan dari nasabah terhadap layanan dan produk yang ditawarkan Bank. Serta dapat dipakai sebagai alat untuk menentukan kebijakan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan pada nasabah.
3. Bagi Pihak Lain  
Dengan hasil penelitian ini dapat dipakai juga sebagai masukan sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut berkaitan dengan kepuasan konsumen.