

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam perkembangan dewasa ini perkembangan diberbagai sektor usaha sangat pesat, demikian juga halnya industri bank yang peranannya sangat menentukan bagi pengaturan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat.

Berbagai paket deregulasi yang diberlakukan pemerintah secara tidak langsung mengarahkan dunia perbankan di Indonesia pada keadaan sekarang ini, satu diantaranya adalah deregulasi di bidang moneter, yakni paket 27 oktober 1988 yang memiliki sasaran memperbaiki efisiensi perbankan di Indonesia.

Menurut UU no 7 tahun 1992 *Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan baik disalurkan ataupun digunakan untuk tujuan lain.* Hal ini berbeda dengan falsafah bisnis terdahulu yang berorientasi pada produk (product concept), berorientasi pada penjualan (sales concept) atau berorientasi pada keuangan perusahaan (financial concept) karena perkembangan usaha perbankan mengharuskan adanya perubahan dari produk oriented menuju ke market oriented.

Setiap bank dituntut untuk dikelola secara professional, efisien, dan efektif jika tidak ingin tersisih dari percaturan dunia perbankan. Sementara itu sejak tahun 1992 terjadi perubahan status bank-bank umum milik pemerintah menjadi PT (persero). Perubahan ini dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja masing-

masing bank pemerintah dalam menghadapi persaingan, baik dari bank-bank umum swasta nasional maupun bank-bank umum swasta campuran.

Perkembangan perbankan Indonesia pernah diwarnai situasi yang memprihatinkan bahkan sempat mendapat krisis kepercayaan masyarakat terhadap perbankan secara nasional. Hal ini terjadi karena adanya krisis politik, hukum, ekonomi yang berkepanjangan sehingga mengakibatkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap system perbankan secara nasional yang pada akhirnya dapat mendorong masyarakat untuk menarik dananya secara besar-besaran sehingga mengakibatkan operasional bank memburuk bahkan ada yang sampai mengalami penutupan.

Bank BRI pada hakekatnya adalah organisasi, merupakan suatu perusahaan yang diatur oleh pemerintah, berfungsi sebagai pengumpul dana masyarakat berupa simpanan dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang memerlukan berupa kredit . Ada tiga bentuk simpanan yang diterima oleh BRI yaitu deposito, tabungan, dan giro. Tingkat suku bunga yang diberikan oleh BRI dari yang tertinggi sampai yang terendah adalah deposito, tabungan dan giro. Pemberian tingkat suku bunga yang berbeda ini erat kaitannya dengan dana yang mengendap di bank, semakin lama dana tersebut mengendap dibank maka semakin tinggi suku bunga yang diberikan bank kepada dana tersebut.

Mengingat pentingnya nasabah sebagai salah satu faktor penentu keberhasilan dalam pembagian usaha jasa perbankan, yang tidak hanya berlaku untuk bank swasta melainkan juga BUMN, maka penelitian mengenai pelayanan pada jasa perbankan menjadi hal yang perlu mendapat perhatian utama.

Untuk menjadi bank yang efisien dan efektif guna menghasilkan profit yang tinggi secara terus menerus BRI berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabahnya dengan melakukan peningkatan kegiatan-kegiatan intern, antara lain dengan menggunakan teknologi perbankan lebih baik dan meningkatkan kualitas SDM. Usaha yang telah dilaksanakan pihak BRI dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah cukup beragam, antara lain dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, memberikan pendidikan pada karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penerapan system dan teknologi yang lebih baik, memperbaiki produk, jasa dan juga hubungan internal, karena karyawan yang tidak senang ataupun tidak bangga menjadi karyawan BRI pasti tidak bisa memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Untuk itu bila berbicara mengenai kualitas pelayanan kepada nasabah, harus juga memperhatikan kebutuhan intern karena disadari secara manusiawi seseorang dapat memberikan pelayanan yang baik dan hal ini akan meningkatkan profit BRI.

Namun demikian nasabah BRI secara keseluruhan belum merasa pelayanan BRI sudah baik, hal ini karena harapan nasabah merupakan hal yang sangat dinamis, mengikuti perkembangan masyarakat dan teknologi, Akibatnya harapan nasabah akan kualitas pelayanan akan mengalami perkembangan terus dan BRI sebagai salah satu BUMN yang bergerak dalam sektor perbankan, dituntut untuk mengadakan pengkajian terus menerus serta melakukan inovasi-inovasi agar senantiasa dapat memenuhi harapan-harapan nasabah. Perhatian perusahaan akan faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian nasabah akan

kualitas pelayanan harus senantiasa dikaji guna menerapkan strategi yang tepat dalam upaya peningkatan pelayanan yang akhirnya berujung pada peningkatan profit perusahaan.

Untuk memuaskan para pelanggan ini, pemasar perlu memenuhi apa yang penting bagi nasabah/pelanggan untuk memenuhi harapan-harapan mendasar pelanggan. Setiap individu dalam masyarakat mempunyai harapan dan persepsi terhadap suatu produk yang berbeda-beda, walaupun mereka mengkonsumsi suatu produk yang sama. Hal ini dikarenakan realitas yang dihadapi konsumen adalah sama, tetapi informasi yang ditangkap, diperhatikan, diingat, diinterpretasikan tergantung pada kebutuhan, nilai-nilai, harapan dan keyakinan masing-masing konsumen. Kemampuan suatu produk dalam memenuhi harapan konsumen bergantung pada penilaian subyektif konsumen. Dalam hal ini yang mempunyai peranan penting adalah persepsi konsumen terhadap produk itu sendiri.

Untuk mengetahui kinerjanya selama ini atau harapan dari nasabah, maka perusahaan perlu melakukan penelitian tentang hal tersebut. Oleh karena itu penulis memilih mengambil judul dalam penelitian ini yaitu

**“ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT BRI (PERSERO), TBK  
CABANG SUKOHARJO TERHADAP KEPUASAN NASABAH DITINJAU  
DARI DIMENSI KUALITAS JASA “**

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian diatas maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo?
2. Atribut apa yang paling tepat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT BRI, Tbk dilihat dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, dan Assurance?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dimaksudkan untuk memudahkan dalam persiapan segala sesuatunya yang dibutuhkan dalam pemecahan masalah dengan latar belakang diatas yaitu :

1. Nasabah yang dimaksud adalah nasabah perorangan dari semua produk yang menjadi nasabah BRI cabang Sukoharjo
2. Atribut jasa pelayanan bank meliputi keandalan (reliability), ketanggapan (respoinsiveness), jaminan (Assurance), emphaty, dan wujud (tangible)

## 1.4 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo ditinjau dari dimensi kualitas jasa yaitu Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Emphaty

2. Untuk mengetahui ketepatan pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty terhadap kepuasan yang diberikan PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo

### 1.5 Manfaat penelitian

Manfaat yang akan diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan  
Dapat mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah dan sebagai bahan evaluasi menuju pelayanan yang lebih baik kemudian hari.
2. Bagi peneliti  
Peneliti dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh dari mata kuliah manajemen pemasaran ke dalam praktek bisnis yang sesungguhnya dan menambah wawasan penulis dalam hal karakteristik dan persepsi nasabah yang berkaitan dengan kualitas jasa pelayanan bank.
3. Bagi pihak lain  
Diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.