

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Sektor perbankan sangat penting bagi perekonomian Indonesia, karena sektor perbankan bertindak sebagai agen pembangunan. Perbankan merupakan suatu lembaga yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perekonomian.

Sektor perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Kenyataan seperti ini tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap bank dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat. Bank sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan jasa penyimpanan juga perlu memfokuskan pada kualitas layanan untuk mencapai kepuasan nasabahnya.

Kualitas layanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atau nasabah atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Kualitas layanan (jasa) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka terima (Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2008:181).

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk mejalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Banyak riset yang menunjukkan bahwa prosentase jumlah nasabah yang memutuskan untuk tetap memakai jasa bank tertentu karena layanan yang mereka terima dirasakan ada kepuasan atau baik (www.jurnalskripsi.com). Dengan kata lain, salah satu faktor yang mendongkrak pangsa pasar adalah peningkatan kualitas layanan. Kualitas dari suatu layanan memang merupakan kewajiban bagi perbankan. Pelayanan

merupakan kunci sukses dari sebuah perbankan. Dengan memberikan kualitas layanan yang baik, maka diharapkan nasabah merasa puas dan tidak akan berpindah ke bank lainnya. Oleh karena itu layanan harus menjadi faktor perhatian manajemen perbankan dalam menjalankan suatu usaha. Perlu dipahami pula bahwa kualitas tidak boleh dipandang sebagai suatu ukuran sempit hanya dari kualitas produk dan jasa semata. Kualitas meliputi keseluruhan aspek organisasi. Salah satu kontributor yang dipakai untuk menilai kualitas jasa dibutuhkan beberapa dimensi untuk mengukurnya. Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (dalam Philip Kotler dan A.B. Susanto 2001:616) menyebutkan bahwa ada lima determinan dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) yang sering digunakan untuk menilai kualitas jasa atau layanan.

Parasuraman, *et. al* (dalam Tjiptno, 2004:273) mengemukakan terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas layanan ditinjau dari sudut pandang pelanggan, antara lain bukti fisik (*tangibles*) yang merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap, jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dari keraguan, dan empati (*emphaty*) yang merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bondowoso, sebagai salah satu bank pemerintah yang meningkatkan kualitas layanannya. Disinilah peran manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bondowoso sebagai industri perbankan mempertahankan kualitas layanannya dengan melihat tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Tjiptono (2000:107) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan harus disertai loyalitas pelanggan. Pelanggan yang benar-benar loyal bukan saja sangat potensial menjadi *word of mouth advertiser*, namun juga kemungkinan besar loyal pada porfolio dan jasa perusahaan untuk jangka waktu yang lama.

Britama merupakan produk tabungan yang ditawarkan oleh kantor cabang, kantor cabang pembantu dan BRI unit yang telah terintegrasi ke dalam jaringan sistem *real time online*. Setiap nasabah Britama akan mendapatkan kartu serba

guna BRI Card yang tidak hanya berfungsi sebagai kartu ATM namun juga berfungsi sebagai *debit card*. Berdasarkan kondisi tersebut, usaha peningkatan pangsa pasar tabungan Britama harus dimulai, antara lain dilakukan dengan peningkatan kualitas layanan terhadap nasabah tabungan Britama dan mengenali produk tabungan perbankan umumnya. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso sebagai obyek penelitiannya, dengan mengambil judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan BritAma PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bondowoso”.

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki oleh nasabah sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perbankan, yang pada saat ini dijadikan tolak ukur daya saing perbankan. Menciptakan kepuasan menjadi sangat penting, karena kepuasan nasabah merupakan salah satu alasan nasabah untuk tetap loyal. Nasabah merupakan orang yang tidak terikat sehingga apabila tidak memperoleh kepuasan, maka dia akan berpindah kepada perbankan yang dapat memberikan kepuasan dan nilai tambah bagi nasabah itu sendiri. Selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah, informasi mengenai tanggapan nasabah berguna bagi perbankan dalam menentukan strategi dan kebijakan dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanan perbankan dimasa mendatang.

Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso?
2. bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso?
3. bagaimana pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka tujuan penelitian adalah :

- a. untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso?
- b. untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso?
- c. untuk menganalisis pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, antara lain :

- a. Bagi perusahaan
Sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak perbankan dalam menentukan kebijakan yang tepat dalam menentukan strategi maupun kebijakan terkait dengan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.
- b. Bagi peneliti
Sebagai menambah pengetahuan peneliti, serta dapat menjadi referensi bagi peneliti yang lain yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah kualitas layanan dan loyalitas nasabah.
- c. Bagi Akademis
Sebagai referensi kepustakaan dalam memberikan Kontribusi positif bagi kemajuan dan pengembangn ilmu pengetahuan, khususnya ilmu manajemen pemasaran jasa.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya dilakukan terhadap nasabah tabungan Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso yang berlokasi di Jalan Kis Mangunsarkoro no.5 Bondowoso.

