

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perbankan adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, pinjaman uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Oleh karena itu dalam rangka menaikkan kinerja operasionalnya, perbankan harus memperhatikan perilaku nasabahnya yang mencerminkan mengapa seseorang pribadi melakukan pembelian jasa dan bagaimana pribadi tersebut memilih dan membeli produk baik yang menabung maupun yang meminjam sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja yang baik. Seperti yang di ketahui Bank di Indonesia sudah menjadi bagian yang tidak asing lagi, tidak juga terpisahkan dari lingkungan, terutamanya di daerah yang berbasis perkotaan. Hal itu tampak dengan jelas muncul dan berkembangnya lembaga keuangan di Indonesia terutama bank konvensional atau umum. Berbeda halnya dengan bank konvensional yang saat ini usaha bank tersebut jauh dari hakikat dasarnya, bank tidak lagi menjadi lembaga pengimpun antara orang yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana.

Karena itulah perbankan saat ini masih menghimpun berlatar belakang perbankan yang menetap. Jadi karena itu yang namanya perusahaan tidak menginginkan kerugian, karena itu MSDM tetap di jalankan dengan giat dalam kinerja yang berjalan,menurut dan bagi bank sendiri baik bank konvensional dan

bank Syariah sendiri manusia atau anggapan kita nasabah sendiri itu penting untuk pemasukan bank, salah satunya adalah ditujukan dengan adanya proses rekrutmen yang baik, yaitu dengan cara menemukan dan menarik para pelamar yang kapabel yang menarik untuk dipekerjakan dalam dan oleh suatu organisasi/perusahaan.

Berikut ini adalah jumlah nasabah yang ada pada Bank Negara Indonesia (BNI) cabang pembantu Plered di Purwakarta.

Jenis Nasabah	Jumlah Nasabah (periode tahun 2021)
Nasabah Biasa	700
Nasabah <i>Payroll</i>	200
Nasabah Baru	100
Jumlah Keseluruhan Nasabah	1000

Sumber: Bank Negara Indonesia cabang pembantu Plered

Pada situasi persaingan perbankan, bank – bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada di tangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perbankan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Dalam menciptakan kepuasan nasabah, jenis dan mutu produk itu sangat penting. Perusahaan yang jenis produknya sangat inovatif, bermutu tinggi, dengan harga bersaing sehingga dapat bersaing dengan produk lain yang sejenis, akan dapat menarik lebih banyak nasabah. Semakin inovatif suatu produk hingga dapat memenuhi segala kebutuhan nasabah, maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah, maka akan semakin tinggi pula

kepuasan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan tersebut.

Didalam Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Plered Purwakarta peneliti telah melihat adanya kejanggalan dalam melayani nasabah yang kurang efektif dalam menjelaskan produknya. Karyawan Bank BNI agar memiliki Kualitas yang baik dan handal dalam. Baik itu dalam SDM dan akademiknya, supaya tidak mengecewakan nasabah yang berkeinginan investasi. Jika hanya mengandalkan wawasan saja yang telah dimiliki itu belum cukup, karna memiliki Kualitas SDM dan akademiknya itu kunci utama yang harus dimiliki oleh karyawan bank. Harus memiliki pelayanan yang baik dan benar dalam menghadapi nasabah, kebanyakan karyawan di bank BNI cabang Plered ini dalam menghadapi nasabah hanya dengan Kualitas yang hanya dimiliki dari sekedar kemampuan yang ada, hanya berfikir bagaimana nasabah atau calon nasabah yang akan datang untuk bisa berinvestasi, menabung, meminjam uang dan lain-lain. Tidak memikirkan akan terjadinya seperti ini, karyawan bank tetap harus melayani nasabah seperti apapun itu harus dengan sebaik – baiknya pelayanan.

Maka dari itu peneliti mencoba melakukan pra survey yang diberikan kepada 20 responden nasabah untuk mengetahui seberapa baik kondisi kualitas pelayanan pada Bank BNI cabang Plered di Purwakarta.

Tabel 1. 1
Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI)
cabang pembantu Plered di Purwakarta

No	Pertanyaan	Penilaian		Jumlah responden
		Ya	Tidak	
1	Bank BNI cabang pembantu di plered menawarkan produk investasi yang menjanjikan	5	15	20
2	Staaf dan karyawan Bank BNI cabang pembantu plered cepat tanggap dalam melayani nasabah	4	16	20
3	Staff dan karyawan Bank BNI cabang pembantu plered di purwakarta dapat memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan SOP	6	14	20
4	Staff dan karyawan Bank BNI cabang pembantu plered di Purwakarta bersikap professional dalam pengertian kemauan nasabah	7	13	20

Sumber: Hasil pra survey 2021

Hasil pra survey diatas menunjukkan bahwa masih banyak responden yang mengatakan tidak terhadap setiap pertanyaan yang diajukan pada kualitas pelayanan. Salah satunya pada pertanyaan “Bank BNI cabang pembantu di plered menawarkan produk investasi yang menjanjikan” kebanyakan responden mengindikasi pihak Bank Negara Indonesia (BNI) KCP cabang pembantu Plered di Purwakarta kurang dapat memberikan informasi tentang penawaran produk investasi yang menjanjikan kepada nasabah. Pada pertanyaan “Staaf dan karyawan Bank BNI cabang pembantu plered cepat tanggap dalam melayani nasabah” masih banyak responden menjawab tidak, kebanyakan responden merumuskan bahwa staff dan karyawan Bank BNI cabang pembantu Plered di Purwakarta kurang cepat tanggap dalam melayani nasabah dikarenakan kurang nya SDM yang tersedia di Bank BNI cabang pembantu Plered di Purwakarta sehingga proses administrasi sedikit terhambat. Pada pertanyaan selanjutnya tentang “Staff dan karyawan Bank BNI cabang pembantu plered di

purwakarta dapat memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan SOP” masih banyak responden menjawab tidak, kebanyakan responden merumuskan pada beberapa kasus kesalahan seperti salah transfer karyawan bank BNI cabang pembantu Plered di Purwakarta tidak bisa memberikan jaminan secara solusi bahwa saldo milik nasabah akan kembali. Pada pertanyaan terakhir tentang “Staff dan karyawan Bank BNI cabang pembantu plered di Purwakarta bersikap professional dalam pengertian kemauan nasabah” juga terdapat masih banyak responden menjawab tidak, kebanyakan responden mengidinkasi bahwa ada beberapa staff atau karyawan bank BNI cabang pembantu Plered di Purwakarta masih tidak bersikap professional dalam melayani nasabah apalagi memenuhi keinginan nasabah

Kegiatan ekonomi merupakan kegiatan yang sangat berhubungan dengan perbankan. Perbankan dalam kegiatan ekonomi memiliki peran yang sangat penting yaitu sebagai lembaga intermediary yang menyalurkan dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana kepada masyarakat yang kekurangan dana. Selain itu, ada beberapa peran perbankan yang menunjukkan betapa pentingnya keberadaan perbankan dalam perekonomian yaitu menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi, mendukung permodalan, mendukung kelancaran transaksi internasional, penyimpanan barangbarang berharga dan pemberian jasa-jasa lainnya.

Keberhasilan perbankan dalam melakukan kegiatan usahanya tidak lepas dari pelayanan prima yang diberikan oleh perbankan. Perbankan harus mampu memberikan

pelayanan prima karena pelayanan prima merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan kepada nasabah (*consumer satisfaction*). Adanya pelayanan yang buruk dan tidak sesuai standar yang diinginkan nasabah dapat menyebabkan nasabah merasa tidak puas. Ketidak puasan nasabah atas pelayanan yang diterima dapat menimbulkan kemarahan nasabah, Negative Word of Mouth (WOM), berpindahnya nasabah ke bank lain serta efek-efek buruk lain yang akan mempengaruhi keberlangsungan usaha bank (business sustainability). Survey yang dilakukan oleh Mobius Management Systems telah membuktikan bahwa pelayanan yang buruk menyebabkan 60% nasabah melakukan pembatalan akun dengan bank dan 35% berganti penyedia kartu kredit.

Maka dari itu peneliti mencoba melakukan pra survey yang dilakukan terhadap 20 responden yang merupakan nasabah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) cabang pembantu Plered di Purwakarta.

Tabel 1. 2
Hasil Pra Survey Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (BNI)
cabang pembantu Plered di Purwakarta

No.	Pertanyaan	Penilaian		Jumlah responden
		Ya	Tidak	
1	Apakah anda tidak tertarik membeli produk baru dari Bank BNI cabang pembantu plered di Purwakarta	12	8	20
2	Apakah anda ingin menggunakan layanan jasa perbankan lain selain bank BNI cabang pembantu Plered di Purwakarta	15	5	20
3	Apakah anda ingin mencoba layanan jasa perbankan lain selain bank BNI cabang pembantu Plered di Purwakarta	14	6	20
4	Apakah anda tertarik menggunakan layanan jasa perbankan lain selain bank BNI cabang pembantu Plered di Purwakarta	10	10	20

Sumber: Hasil pra survey 2021

Hasil pra survey diatas menunjukkan bahwa kebanyakan responden merumuskan ya pada pertanyaan yang berkaitan untuk pindah menggunakan jasa keuangan dan perbankan selain dari Bank Negara Indonesia (BNI) cabang pembantu Plered di Purwakarta. Pada pertanyaan “Apakah anda tidak tertarik membeli produk baru dari Bank BNI cabang pembantu plered di Purwakarta” kebanyakan responden menjawab ya tidak tertarik membeli produk baru dari bank BNI cabang pembantu Plered di Purwakarta. Pada pernyataan “Apakah anda ingin menggunakan layanan jasa perbankan lain selain bank BNI cabang pembantu Plered di Purwakarta” kebanyakan responden merumuskan ya untuk mencoba layanan perbankan lain karena kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Negara Indonesia (BNI) cabang pembantu Plered di Purwakarta. Maka dari itu pihak Bank Negara Indonesia harus segera bergerak menangani masalah kepuasan nasabah yang bisa berakibat menurunnya jumlah nasabah di Bank Negara Indonesia (BNI) cabang pembantu Plered di Purwakarta, yang salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan.

Permasalahan service excellence merupakan hal yang mutlak untuk diperhatikan. Bank harus terus memperbaiki Kualitas pelayanannya untuk dapat bersaing dalam persaingan antar bank. Persaingan antar bank saat ini sangat tinggi, hal ini menyebabkan perubahan paradigma nasabah dalam pemilihan sebuah bank. Nasabah datang ke bank tidak hanya sekedar menyetor dan menarik dana, melainkan juga membeli suasana dan menikmati Kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank.

Dari uraian latar belakang diatas peneliti mencoba untuk meneliti lebih lanjut tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Cabang Pembantu Plered Di Purwakarta”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Staff Bank BNI Cabang Pembantu Plered kurang bersikap professional dalam menangani permasalahan nasabah
2. Staff Bank BNI Cabang Pembantu Plered kurang bersikap professional dalam menangani keinginan nasabah
3. Staff Bank BNI Cabang Pembantu Plered kurang bersikap professional dalam menangani kepentingan nasabah
4. Staff Bank BNI Cabang Pembantu Plered kurang bisa memberikan jaminan kepada nasabah sesuai dengan SOP

1.3. Pembatasan Masalah

Dilihat dari identifikasi masalah mengenai dimensi permasalahan yang begitu luas, maka peneliti memandang perlu memberi batasan masalah secara jelas.

1. Penelitian ini dibatasi dengan hanya meneliti Kualitas pelayanan dan kepuasan Nasabah sesuai keadaan Bank BNI Cabang Pembantu Plered Di Purwakarta saat ini

2. Kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Cabang Pembantu Plered

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi terdapat beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Bank BNI Cabang Pembantu Plered Di Purwakarta
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah di Bank BNI Cabang Pembantu Plered Di Purwakarta
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial

1.5. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data-data dan informasi mengenai Kualitas pelayanan agar dapat mengetahui sejauh mana perannya terhadap kepuasan nasabah.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menggambarkan , menganalisis dan mengkaji:

1. Kualitas pelayanan di Bank BNI Cabang Pembantu Plered Di Purwakarta
2. Kepuasan nasabah di Bank BNI Cabang Pembantu Plered Di Purwakarta

3. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial pada nasabah Bank BNI Cabang Pembantu Plered Di Purwakarta.

1.6. Kegunaan Penelitian

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan bahan referensi dalam bidang Manajemen Pemasaran, selain itu ini juga diharapkan dapat memperkuat teori-teori untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang khususnya tentang teori pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

1.6.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan tentang pentingnya Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada perusahaan saat ini kemudian data dari variabel-variabel penelitian dilihat dari masukan dan saran yang berguna bagi peningkatan visi perusahaan

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan dengan objek observasi pada nasabah di Bank BNI Cabang Pembantu Plered Jl. Raya Plered No.46, Sindangsari, Kec. Plered, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41162

1.7.2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada semester Ganjil tahun ajaran 2021 yaitu antara bulan September 2021 sampai bulan Januari 2022.