

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

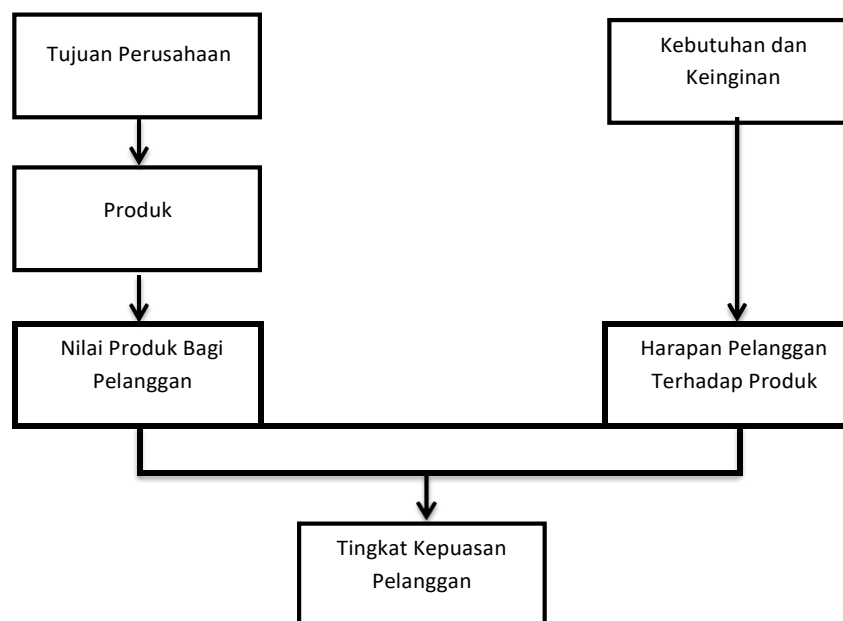
Setiap perusahaan tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Di Indonesia, perbankan bersaing untuk mempertahankan eksistensi dan menjaga kesetiaan nasabah. Dalam mencapai hal tersebut, perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut agar dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki sehingga dapat diterima di pasar. Salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Pelayanan Perbankan sangat penting bagi keberhasilan suatu bank. Di Indonesia secara umum, pelayanan perbankan ini masih dinilai kurang sehingga ada beberapa hal yang harus diperbaiki. Jika kualitas pelayanan bank tersebut baik, maka kepuasan nasabah pun meningkat. Kepuasan terjadi karena kinerja dari

pelayanan bank tersebut sesuai dengan yang diharapkan nasabah, namun jika pelayanan bank tersebut dinilai kurang efektif, cenderung akan membuat nasabah merasa kurang puas. Seperti contohnya adalah yang terjadi pada Bank BRI Cisalak pada tanggal 21 Juni 2018 yang dimuat dalam media konsumen, yang dialami oleh *customer* tersebut yang bernama Chairunnisa yaitu pelayanan Bank BRI yang mengecewakan karena buruknya pelayanan pada *Customer Service* bank BRI. Chairunnisa kecewa karena harus bolak balik ke lima cabang Bank BRI hanya untuk mengurus kartu ATM yang terblokir. Chairunnisa sudah mendatangi BRI cabang terdekat untuk menyelesaikan kasus kartu ATM nya yang terblokir namun, apa yang dia dapat malah justru merepotkan dirinya, dia harus dilempar ke BRI cabang lainnya sebanyak lima kali karena setiap dia mendatangi *Customer Service* bank BRI dia mendapat jawaban “Tidak Bisa”. Padahal bank sudah berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. (Media Konsumen, Di akses pada tanggal 20 Februari 2020). Terlepas dari permasalahan tersebut tentunya masih ada kemungkinan terjadinya hal-hal lain pada pelayanan bank yang tidak diinginkan nasabah dan tidak sesuai dengan harapan nasabah. Dengan demikian, Bank BRI harus memperbaiki kualitas pelayanan agar mendapatkan kepuasan nasabah yang lebih baik lagi.

Menurut Tjiptono (2000) kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan diberikan sebuah bank untuk upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Penilaian atas kualitas pelayanan jasa perbankan terdiri dari lima dimensi. Menurut Kotler dan Keller (2008), dimensi-

dimensi tersebut adalah bentuk fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Dengan adanya lima dimensi tersebut, diharapkan bank dapat menentukan tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, pihak perbankan harus mampu mengelola kelima variabel tersebut dengan baik apabila ingin memperoleh kepuasan nasabah. Dalam persaingan yang ketat hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan pelanggan atau nasabah (*customer satisfaction*). Keberhasilan pemasaran suatu produk sering tidak cukup hanya dengan menawarkan berbagai keunggulan yang dimiliki oleh jasa tersebut. Justru yang terpenting adalah apakah penyediaan produk tersebut sudah sesuai dengan keinginan dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah sehingga meningkatkan nilai nasabah (*cost value*).



Gambar 1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber: Tjiptono (2002:25)

Menurut Kotler dan Keller (2009:139) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Hal ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Jika kinerja sama dengan harapan, nasabah merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan, nasabah akan sangat puas atau bahagia. Nasabah yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan setia lebih lama pada perusahaan.

PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya salah satu kantor cabang di Kota Surabaya, dimana tentunya BRI Cabang Kusuma Bangsa memiliki banyak pesaing-pesaing dari bank-bank lain yang ada di Surabaya. Dengan adanya berbagai macam jenis bank di Kota Surabaya tentunya menjadikan masyarakat lebih selektif dalam menilai dan memilih jasa perbankan yang akan mereka gunakan. Hal tersebut menjadikan bank-bank tersebut berlomba untuk memenangkan persaingan.

BRI Cabang Kusuma Bangsa Surabaya sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat BRI Cabang Kusuma Bangsa Surabaya harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik. Peningkatan dan penurunan

jumlah nasabah dari tahun ke tahun dapat dijadikan evaluasi bagi perusahaan untuk menilai seberapa tinggi tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan yang diberikan perusahaan.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Tabungan
BRI Cabang Kusuma Bangsa Surabaya
Tahun 2017 – 2019

Jenis Tabungan	Tahun		
	2017	2018	2019
BritAma	13.507	14.731	17.998
Simpedes	3.612	4.132	4.433
Tabungan Haji	397	399	369
Tabunganku	828	2.338	3.155

Sumber: BRI Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya, 2020

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah nasabah tabungan pada tahun 2017-2019. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah nasabah untuk tabungan BritAma dan Simpedes dari tahun 2017 hingga tahun 2019. Pada tabungan BritAma terjadi peningkatan jumlah nasabah sampai 1.224 di tahun 2018. Di tahun 2019, terjadi peningkatan sebesar 3.267 jumlah nasabah. Peningkatan di tahun 2018 dan 2019 menunjukkan bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan untuk produk tabungan BritAma. Pihak perusahaan perlu terus meningkatkan kinerja pelayanan agar ditahun berikutnya kepuasan nasabah dapat tetap tercipta. Sedangkan pada Simpedes, terjadi peningkatan sebesar 520 nasabah di tahun 2018 dan 301 jumlah nasabah di tahun 2019. Namun dapat terlihat peningkatan di tahun 2019 tidak lebih baik dibanding

tahun 2018 yang sebesar 520 nasabah. Hal ini perlu dilakukan evaluasi mengapa peningkatan pada tahun 2019 tidak sebaik tahun 2018. Disamping itu, di tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 15 meskipun di tahun 2018 jumlah nasabah meningkat sebesar 2 nasabah untuk Tabungan Haji. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah ini dapat menunjukkan seberapa tinggi tingkat kepuasan yang dirasa nasabah dalam memperoleh pelayanan dari perusahaan.

Kepuasan nasabah dapat memunculkan citra yang baik bagi perbankan. Maka dari itu, kualitas pelayananlah yang menentukan kepuasan pelanggan tersebut. Seperti yang dikemukakan pada paragraf tiga, bahwa kepuasan nasabah terjadi karena kinerja dari pelayanan bank tersebut sesuai dengan yang diharapkan nasabah, namun jika pelayanan yang diberikan dinilai kurang efektif, cenderung akan membuat nasabah merasa kurang puas.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat. Maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten, handal, dan dapat dipercaya serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama dalam hal ini yang menjadi ujung tombak perbankan bidang pelayanan adalah petugas *Customer Service*.

Menurut Kasmir (2004), *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* ini berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan

maupun produk bank. Dalam melayani nasabah, *Customer Service* harus berusaha menarik perhatian dengan cara memberikan layanan prima kepada calon nasabah agar menjadi nasabah dari bank yang bersangkutan. Maka setiap bank harus menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah yaitu suatu sikap dalam melayani nasabah harus memuaskan, apabila *Customer Service* melayani nasabah dengan hati yang senang akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada nasabah. *Customer Service* bertugas tidak hanya menambah nasabah yang baru tetapi juga membuat nasabah yang telah lama menggunakan produk tersebut tetap nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Bank diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sangat maksimal dan baik agar nasabah merasa puas. Kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi apabila petugas *Customer Service* bank mampu mengenal sifat dan karakter dari nasabah mereka dengan baik. Selain kepercayaan dari nasabah, dibutuhkan juga loyalitas dari nasabah. Loyalitas adalah keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu lama (Lovelock, 2005).

Bank Rakyat Indonesia yaitu bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. BRI Cabang Kusuma Bangsa Surabaya selalu melakukan evaluasi dari tahun ke tahun dalam hal penciptaan kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat mengasumsikan bahwa BRI Cabang Kusuma Bangsa Surabaya sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat BRI Cabang Kusuma Bangsa Surabaya harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk

memberikan pelayanan terbaik. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah dari tahun ke tahun dapat dijadikan evaluasi bagi perusahaan untuk menilai seberapa tinggi tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan yang diberikan perusahaan. Maka dari itu, peranan *customer service* pada BRI Cabang Kusuma Bangsa ini harus sangat diperhatikan karena *customer service* yang berhadapan langsung dengan nasabah mewakili BRI.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan masalah, yaitu seberapa besar kualitas layanan *Customer Service* dan tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan *Customer Service* dan tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain :

1. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan serta pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas layanan *Customer Service* dan kepuasan nasabah. Selain itu, penulis dapat mengimplementasikan pengetahuan tentang ilmu perbankan yang diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan informasi dan pengetahuan baru mengenai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada BRI Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya dan menjadi dasar untuk penyempurnaan dan perbaikan kekurangan yang ada serta mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan pada saat ini dan masa datang.

3. Bagi pembaca

Dari penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan mengenai kualitas layanan *Customer Service* dan kepuasan nasabah serta sumbangan pemikiran bagi masyarakat dalam melakukan penelitian lanjutan.