

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kegiatan perekonomian adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya oleh karena itu untuk menunjang kegiatan perekonomian diperlukan sebuah Lembaga Keuangan. Lembaga keuangan adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan atau tagihan (*claims*) dibandingkan aset non finansial atau aset riil, selain itu merupakan bagian dari sistem keuangan dalam ekonomi modern yang melayani masyarakat pemakai jasa-jasa keuangan, sekaligus memberi kredit bagi nasabah dan menanamkan dananya dalam surat-surat berharga. Lembaga keuangan juga menawarkan berbagai jasa keuangan antara lain menawarkan berbagai jenis skema tabungan, proteksi asuransi, program pensiun, penyediaan sistem pembayaran dan mekanisme transfer dana (Wiroso, 2011).

Bank adalah badan atau lembaga yang menerima kredit. Bank menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk giro, deposito berjangka dan tabungan. Simpanan dari masyarakat tersebut kemudian dikelola dengan cara menyalurkannya dalam bentuk investasi dan kredit kepala badan usaha swasta atau pemerintah. Dari kegiatan tersebut bank memperoleh keuntungan berupa dividen atau pendapatan bunga yang dapat digunakan untuk membayar biaya operasional dan mengembangkan usaha (Pierson, Seorang Ahli Ekonomi dari Belanda). Menurut UU no. 10 tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana

dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan juga menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau juga bentuk – bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Salah satu tujuan bank secara garis besar menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat. Dari tujuan tersebut maka perbankan(bank) di Indonesia harus menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan didasarkan atas asas demokrasi ekonomi (UU nomor 10 tahun 1998).

Salah satu faktor penting bank dalam keberhasilannya sebagai perusahaan jasa saat ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Melalui Loyalitas nasabah kualitas pelayanan terbaik dan kepuasan telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Dengan menguji pengaruh Aspek fisik dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh intangible asset dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian penting bagi bank untuk mengetahui sebagaimana bank telah memberikan service nya melalui funding officer dengan indeks kualitas dan kepuasan nasabah.

Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:152), kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan definisi ini,

kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

Kepuasan nasabah Menurut Zeithaml dan Bitner, (2000:75) adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Dalam melaksanakan fungsi giro, bank memiliki strategi dengan membentuk sistem manajemen cash di teknologinya. Dengan demikian bank menjaga kepuasan nasabah untuk tetap dipercayai di pelayan atau jasa.

Bank membangun kualitas pelayan produk Giro dengan membentuk suatu divisi yang tugasnya lebih fokus dalam memperbaiki sistem manajemen suatu perusahaan yang telah bekerja sama. Divisi ini merupakan divisi Funding Officer (FO), termasuk dalam bagian marketing dan divisi Informasi Teknologi (IT), termasuk dalam bagian IT, kedua divisi tersebut memegang peranan penting dalam keberlangsungan bisnis bank. Funding Officer (FO) adalah posisi karyawan yang bertugas menghimpun dana nasabah dalam bentuk tabungan, deposito, ataupun giro. Tidak hanya memasarkan produk – produk tersebut, Funding Officer (FO) juga harus memberikan pelayanan yang baik dan nyaman kepada nasabah sehingga nasabah bisa loyal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Setelah penjelasan diatas penulis ingin mengetahui :

1. Bagaimana tanggapan nasabah Bank BRI Cabang Jemusari Surabaya terkait tingkat kualitas pelayanan Funding Officer ?
2. Bagaimana tanggapan nasabah Bank BRI Cabang Jemursari Surabaya terkait kepuasan nasabah ?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan penulis dalam tugas akhir ini yaitu :

1. Untuk menjelaskan tingkat kualitas pelayanan Funding Officer dalam menggunakan produk Giro di Bank BRI Cabang Jemursari Surabaya.
2. Untuk menjelaskan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk Giro di Bank BRI Cabang Jemursari Surabaya.

## **1.4 Manfaat**

1. Sebagai bahan perbandingan penelitian, wawasan dan pengetahuan yang baru
2. Penelitian ini merupakan sarana agar berlatih dalam menganalisis dan mengolah data serta berfikir kritis dan sistematis
3. Sebagai tambahan informasi dan tambahan literatur bagi mahasiswa manajemen perbankan Universitas Airlangga