

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini kualitas hidup masyarakat yang meningkat di Indonesia merupakan tujuan dari pembangunan, peningkatan kualitas hidup masyarakat dapat terwujud dengan peningkatan pendapatan melalui kegiatan-kegiatan perekonomian. Sektor perbankan memiliki peran yang strategis dalam kegiatan perekonomian karena memegang fungsi sebagai *financial intermediary* yaitu sebagai suatu perantara keuangan, dengan demikian perbankan menjadi *agen of trust* yang didukung kepercayaan nasabahnya untuk meningkatkan kesejahteraan *stakeholder* dan nilai perusahaan.<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, secara tegas menyatakan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>2</sup>

Kepuasan nasabah merupakan salah satu fokus perhatian dari semua pihak, baik dari pemerintahan, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan karena semakin banyaknya pemahaman mereka mengenai konsep dari kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat

---

<sup>1</sup> Asep Abdul Halim, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cicalengka", *Jurnal Dimamu*, Vol.1 No.1 (2022), h. 2.

<sup>2</sup> Berdasarkan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2 tentang Perbankan bahwa,...

penting bagi penyelenggara jasa, karena ketika nasabah merasakan kepuasan maka nasabah tersebut akan menyebarluaskan rasa kepuasannya kepada calon nasabah, sehingga hal ini akan menaikkan reputasi pemberi jasa tersebut.<sup>3</sup> Mark R. Colgate dan Petter J. Danaher pernah melakukan *riset* dan hasilnya adalah kualitas karyawan terhadap pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk akan berakibat lebih besar terhadap kepuasan nasabah daripada pelayanan yang dikategorikan baik.<sup>4</sup>

Menurut Philip Kotler mengenai kualitas pelayanan, seorang nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, begitupun sebaliknya nasabah akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan.<sup>5</sup> Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal terpenting yang dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Menurut M. Nur Rianto, ukuran untuk kualitas pelayanan bukan ditentukan oleh pihak yang melayanani saja, hal ini dikarenakan nasabahlah yang menikmati pelayanan yang diberikan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan tersebut berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Muhammad Adam, *Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 17.

<sup>4</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2014), h. 233.

<sup>5</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), h. 46.

<sup>6</sup> M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 210.

Bank konvensional perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar dapat bersaing dengan bank syariah karena semakin banyak kualitas pelayanan yang diberikan bank konvensional maka nasabah akan merasa puas. Apabila pelayanan diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Artinya, kualitas pelayanan yang baik menyebabkan tingkat kepuasan meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk menyebabkan kepuasan nasabah juga menurun. Dengan demikian, baik buruknya pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Terdapat 5 dimensi kualitas jasa atau pelayanan, yaitu : (1) keberwujudan (*tangible*) bukti yang nyata dari pelayanan yang diberikan pihak pemberi jasa serta meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawainya. (2) Keandalan (*reability*) kemampuan perusahaan untuk membantu nasabah atau pelanggan serta memberikan pelayanan yang tanggap. (3) Ketanggapan (*responsiveness*) kemampuan untuk membantu nasabah atau pelanggan serta memberikan pelayanan yang tanggap. (4) Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, kesopanan santun, dan keamanan. (5) Perhatian (*empathy*) memberikan perhatian yang tulus, memahami kebutuhan pelanggan dan waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Parasuraman et, al. SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, Vol.64 (1998), h. 13.

Bank tidak dapat melakukan proses kerjanya sendiri tanpa adanya kerjasama dengan nasabah. Sehingga terjalin hubungan yang baik antara pihak bank dengan pihak nasabah. Hubungan yang baik ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kepuasan nasabah dapat terwujud apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan dapat memenuhi harapan nasabah atas kualitas pelayanan bank. Apabila bank tersebut dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, maka akan menimbulkan rasa percaya nasabah kepada bank. Selain itu bank akan mendapatkan keuntungan baik berupa materil atau rekomendasi yang baik bagi bank tersebut.

Bank BJB Cabang Bayah merupakan organisasi bisnis yang berorientasi kepada upaya memaksimalkan keuntungan untuk memuaskan seluruh pemangku kepentingan. Sebagaimana organisasi bisnis atau perusahaan lainnya, perusahaan ini memiliki budaya kerja sebagai pedoman bagi seluruh pegawai Bank BJB Cabang Bayah dalam berkarya. Fenomena yang dihadapi oleh Bank BJB Cabang Bayah di dalam memberikan kualitas pelayanan jasa kepada nasabah sampai saat ini belum terpenuhi sesuai harapan pelanggan. Terlihat bahwa Bank BJB Cabang Bayah ini belum mampu mengatasi terjadinya antrian di loket dengan jumlah nasabah yang ingin dilayani. Terkesan bahwa keterbatasan petugas dalam memberikan pelayanan tidak berimbang dengan jumlah nasabah yang ingin dilayani, sehingga antrian di loket masih terjadi.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan berjangka adalah sarana dan prasarana yang terdapat di Bank. Sarana

prasarana merupakan fasilitas yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Menurut Fandy Tjiptono, apabila sarana prasarana yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang, memberikan suasana yang menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.<sup>8</sup> Sarana prasarana adalah tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, hal ini dikarenakan dengan tingkat sarana prasarana yang ada juga sangat memudahkan nasabah dalam beraktivitas serta nyaman dalam menggunakan sarana prasarana yang ada.<sup>9</sup> Sarana dan prasarana yang ada pada Bank BJB Cabang Bayah masih kurang lengkap, salah satu contohnya yaitu panggilan nomor antrian masih secara manual tanpa menggunakan pengeras suara, sehingga jika keadaan cukup ramai di Bank panggilan terhadap nasabah tersebut kadang tidak terdengar sehingga terlewat dan berlanjut pada nasabah selanjutnya. Selain itu, tempat parkir yang kurang luas sehingga ketika pengunjung bank ramai maka parkir tersebut tidak cukup sehingga pengunjung parkir didepan toko. Selain itu, nomor antrean masih dibuat secara manual belum menggunakan mesin nomor antrean.

---

<sup>8</sup> Seaewati Oetama dan Dessy Herliana Sari, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit", *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, Vol.03 No.01 (2017), h. 57.

<sup>9</sup> Ninik Srijani, "Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center", *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, vol. 07 (2017), h. 33.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Berjangka pada Bank BJB Cabang Bayah"** .

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dituliskan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam penelitian yaitu :

1. Bank BJB belum mampu mengatasi terjadinya antrean di loket dengan jumlah nasabah yang ingin dilayani karena keterbatasan petugas dan nasabah tidak berimbang.
2. Bank BJB memiliki fasilitas yang kurang lengkap seperti kurang luasnya lahan parkir, belum adanya mesin nomor antrean dan pengeras suara untuk memanggil nomor antrean.

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini fokus, maka penelitian ini dibatasi ruang lingkupnya sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diteliti hanya pada layanan customer service saja.
2. Sarana dan prasarana yang diteliti hanya yang berkaitan dengan nasabah tabungan berjangka saja. Sarana prasarana tersebut yaitu lahan parkir, panggilan nomor antrean tanpa pengeras suara dan nomor antrean yang dibuat secara manual tanpa mesin nomor antrean.

3. Tabungan berjangka yang diteliti di Bank BJB Cabang Bayah hanya pada tabungan BJB Tandamata Berjangka saja.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan berjangka yang ada di Bank BJB Cabang Bayah?
2. Bagaimana pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan nasabah tabungan berjangka yang ada di Bank BJB Cabang Bayah?
3. Apakah kualitas pelayanan dan sarana prasarana mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan berjangka di Bank BJB Cabang Bayah?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan berjangka pada Bank BJB Cabang Bayah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan berjangka pada Bank BJB Cabang Bayah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh terhadap nasabah tabungan berjangka pada Bank BJB Cabang Bayah.

## **F. Manfaat penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian perbankan konvensional sebagai salah satu bagian dari ekonomi, serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis yang berhubungan dengan kepuasan nasabah tabungan berjangka pada Bank BJB Cabang Bayah.

### **2. Manfaat Praktisi**

#### **a) Bagi Peneliti**

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, penelitian ini juga merupakan sarana untuk menambah wawasan serta memperkaya pengetahuan mengenai manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan topik pembahasan.

#### **b) Bagi Bank BJB**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bank BJB Cabang Bayah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan sarana prasarana yang lebih baik lagi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi terutama dalam transaksi menabung.

c) Bagi Akademisi

Hasil penelitian dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

**G. Sistematika Pembahasan**

Untuk mendapatkan penulisan yang baik, maka pembahasan harus dituliskan secara sistematis, dalam sistematika penulisan ini terbagi menjadi 5 bagian sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, bab ini berisi pendahuluan menjelaskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Pustaka, bab ini berisi tentang landasan teori-teori sebagai hasil dari studi pustaka. Teori yang didapat akan menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian, bab ini menguraikan tentang metode analisis data yang digunakan dalam penelitian dan data yang digunakan beserta sumber data.

Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian, bab ini berisi tentang pokok dari skripsi, yaitu gambaran umum responden, respon pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan pengujian hipotesis atau uji statistik.

Bab V Penutup, bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.