

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi pada saat ini perkembangan usaha bidang jasa perbankan berkembang sangat pesat. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang sangat berpengaruh dalam perkembangan ekonomi di suatu negara. Hal tersebut menunjukkan bahwa peranan bank sebagai salah satu lembaga keuangan adalah sebagai penunjang kelancaran kegiatan perekonomian dari suatu negara. Bank menjadi penting dalam kegiatan ekonomi masyarakat dan negara. Peran dan fungsi bank juga sudah diatur dalam peraturan undang – undang. Dalam UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, tujuan perbankan Indonesia secara umum adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat. Perbankan merupakan salah satu penggerak roda perekonomian yang sangat penting.

Dengan dipadukan dengan perkembangan teknologi dan era globalisasi yang sangat pesat ini perbankan semakin memperkembangkan jasa pelayanan mengikuti arah era globalisasi saat ini. Pelayanan yang diberikan oleh jasa perbankan sangat luar biasa kepada masyarakat sehingga dapat membantu menunjang kelancaran dalam kegiatan keuangan yang berdampak pada pertumbuhan ekonomi suatu negara. Jasa yang diberikan bank untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dapat berupa tabungan, kredit, deposito dan penyedia dana, sesuai dengan UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan yang menyebutkan bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari

masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Dalam merealisasikan hal tersebut, tujuan utama yang harus dicapai adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sudah lama menjadi prioritas utama di dalam dunia perbankan. Karena dengan adanya kepuasan nasabah, hal tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam bisnis jasa perbankan.

Persaingan bank di Indonesia sangat ketat pada saat ini dikarenakan dengan adanya kemajuan teknologi dan dengan di merger nya Bank Syariah membuat persaingan di industri perbankan menjadi sangat ketat. Berikut ini rangkuman kinerja perbankan konvensional dan perbankan Syariah tiga tahun terakhir dengan indikator CAR (*Capital Adequacy Ratio*), ROA (*Return On Asset*), LDR (*Loan to Deposits Ratio*) dan NIM (*Nett Interest Margin*).

Tabel 1. 1 Kinerja Perbankan Konvensional

*Dalam RP Milyar	PERBANKAN KONVENSIONAL			
	CAR	ROA	LDR	NIM
2018	3,019,255	3,816,950	3,003,015	3,647,034
2019	3,428,536	4,370,083	3,373,744	4,177,323
2020	3,459,277	4,914,948	3,897,941	4,768,717

Sumber: OJK (Otoritas Jasa Keuangan) - Statistik Perbankan Indonesia

Tabel 1. 2 Kinerja Perbankan Syariah

*Dalam RP Milyar	PERBANKAN SYARIAH			
	CAR	ROA	LDR	NIM
2018	52,824	92,771	84,559	84,348
2019	56,448	101,461	92,516	94,204
2020	135,030	233,461	181,525	232,728

Sumber: OJK (Otoritas Jasa Keuangan) - Statistik Perbankan Indonesia

Berdasarkan tabel 1.1 dan tabel 1.2 kita dapat mengetahui bahwa persaingan perbankan di Indonesia cukup ketat dan pertumbuhan kinerja perbankan di Indonesia juga cukup baik dalam tiga tahun terakhir. Namun persaingan pasar atau *market share* perbankan konvensional dan perbankan Syariah masih lebih besar perbankan konvensional. Bank konvensional di Indonesia terbagi menjadi dua yaitu bank BUMN atau bank milik pemerintah seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI) serta Bank Tabungan Negara (BTN) dan bank swasta seperti Bank Central Asia (BCA), Bank CIMB Niaga Bank Permata dan lain sebagainya.

Namun apabila kita kerucutkan lagi Bank BUMN manakah yang memiliki *market share* terbesar di Indonesia, kita dapat mengetahui kinerja bank konvensional milik pemerintah atau BUMN berikut ini

Tabel 1. 3 Laporan Kinerja Tahunan Bank BUMN Tahun 2020

*Dalam Rp Milyar	BRI	MANDIRI	BNI	BTN
Total Asset	1,511,805	1,429,335	891,337	361,209
Total Liabilitas	1,278,346	1,151,268	746,236	321,376
Total Ekuitas	199,911	193,796	112,872	19,988

Laba Tahun Berjalan	18,660	17,646	3,321	1,602
---------------------	--------	--------	-------	-------

Sumber: Bursa Efek Indonesia – Laporan Keuangan

Berdasarkan laporan kinerja tahunan Bank BUMN tahun 2020 pada tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk atau lebih dikenal dengan Bank BRI menduduki peringkat pertama sebagai Bank dengan *market share* terbesar. Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian (Kisworo, Salama, & Paramita, 2021) yang menyimpulkan bahwa kondisi *market share* bank di Indonesia dalam skala nasional diduduki oleh Bank BRI sebagai peringkat Pertama.

Dalam dunia perbankan terdapat beberapa masalah salah satunya permasalahan kualitas pelayanan. Permasalahan tersebut rupanya bisa mempengaruhi kepuasan nasabah dan hal tersebut juga dapat mempengaruhi keberlangsungan bisnis perusahaan. Namun setiap bank memiliki cara untuk menyelesaikan permasalahan tersebut apabila terjadi secepatnya supaya nasabah merasa terlayani dan merasakan kepuasan dari pelayanan tersebut. Hal tersebut menjadi suatu kemutlakan karena apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan jasa perbankan suatu bank, tentunya nasabah tersebut akan kembali memakai jasa bank tersebut. Dan apabila nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan jasa perbankan suatu bank, tentunya nasabah tersebut tidak akan pernah lagi akan kembali memakai jasa bank tersebut.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut

kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Peran karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepadapelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif.

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk

diperhatikan oleh sebuah bank. Menurut Goetsh dan Davis dalam (Armansyah & Jailani, 2020) mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang. Untuk perusahaan jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri.

Pelayanan diberikan kepada nasabah untuk mencapai tujuan kepuasan sehingga nasabah memberikan respon yang positif dan menunjukkan loyalitas yang tinggi. Kemudian Zeithaml (1996) dalam (Wahab, 2017) mengemukakan bahwa terdapat hubungan yang erat diantara keseluruhan dimensi dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dari beberapa perusahaan, dimana konsumen biasanya menilai suatu kualitas pelayanan berdasarkan lima komponen, yaitu: Bukti Langsung (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Tangible*), Empati (*Empathy*), dan Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Pada dunia bisnis perbankan, kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Argumentasi dari para ahli memberikan inspirasi kepada penulis agar lebih berfikir kritis untuk melakukan penelitian agar dapat membedakan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penulis memilih PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk sebagai obyek penelitian dikarenakan Bank BRI merupakan Bank dengan asset terbesar, kinerja dan pelayanan terbaik serta dapat mencatatkan laba hingga triliun rupiah dalam beberapa tahun terakhir. Namun pada tahun 2020 kinerja Bank BRI cenderung menurun dikarenakan dampak dari pandemi Covid-19. Berikut ini adalah laporan kinerja tahunan Bank BRI tiga tahun terakhir

Tabel 1. 4 Laporan Kinerja Tahunan Bank BRI

<i>*Dalam Rp Juta</i>	2018	2019	2020
Total Asset	1,296,898,292	1,416,758,840	1,511,804,628
Total Liabilitas	1,090,664,084	1,183,155,670	1,278,346,276
Total Ekuitas	185,275,331	208,784,336	199,911,376
Laba Tahun Berjalan	32,418,486	34,413,825	18,660,393

Sumber: Bursa Efek Indonesia – Laporan Keuangan

Berdasarkan laporan kinerja tahunan Bank BRI pada tabel 1.1 diatas, kita dapat mengetahui bahwa Bank BRI selalu mengutamakan kepuasan konsumen dalam menjalankan seluruh lini bisnisnya. Dengan adanya kepuasan konsumen tersebut maka berdampak positif terhadap kinerja perusahaan. Pernyataan ini dibuat oleh penulis atas dasar pernyataan Rust dan Zahorik dalam Jurnal (Prakarsa & Tarigan, 2016) yang mengatakan bahwa Kepuasan pelanggan menyebabkan pendapatan masa depan yang lebih tinggi mengurangi biaya operasi.

Menurut Srivastava dalam (Prakarsa & Tarigan, 2016) *Satisfaction-profit chain* adalah model lain yang berguna untuk memahami hubungan yang diharapkan antara kepuasan dan kinerja keuangan. Model ini berpendapat bahwa kinerja (misalnya

kualitas pelayanan) menyebabkan meningkatnya kepuasan pelanggan, yang menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi

Pelanggan yang tingkat kepuasannya sangat tinggi akan menjadi lebih loyal, setia di suatu perusahaan lebih lama dan secara otomatis akan menghabiskan uang lebih banyak di perusahaan tersebut (Williams & Naumann, 2011)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul tentang “PENGARUH FAKTOR – FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI CABANG SURABAYA DIPONEGORO”.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh faktor kualitas pelayanan *reliability* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro?
2. Apakah ada pengaruh faktor kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro?
3. Apakah ada pengaruh faktor kualitas pelayanan *tangible* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro?
4. Apakah ada pengaruh faktor kualitas pelayanan *empathy* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro?
5. Apakah ada pengaruh faktor kualitas pelayanan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro?
6. Apakah ada pengaruh faktor kualitas pelayanan *reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan *reliability* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan *tangible* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan *empathy* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro
5. Untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro
6. Untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan *reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dibidang perbankan dan melatih mahasiswa untuk dapat menganalisis laporan karya ilmiah berbentuk teori menjadi sebuah penelitian yang layak untuk dibaca.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk menjadi referensi, sumber bacaan dan literatur bagi akademis dan seluruh mahasiswa/i Fakultas Ekonomi.

3. Bagi Perusahaan/Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini mempublikasikan kualitas pelayanan yang ada di Bank BRI Cabang Surabaya diponegoro supaya dapat mendukung perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk menjadi literatur dan sumber informasi bagi masyarakat dalam memahami Pengaruh faktor – faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro.