

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas. Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen. Karena konsumen dalam memilih barang dan jasa didasari motivasi yang nantinya mempengaruhi jenis, cita rasa barang dan jasa yang dibelinya.

Dunia perbankan Indonesia saat ini diwarnai dengan persaingan yang semakin ketat. Perjuangan untuk menciptakan bisnis yang berulang dengan nasabah yang sudah ada di tangan menempati titik sentral dalam upaya bank untuk tetap unggul dalam persaingan jangka panjang. Memang kini pelayanan yang diterima nasabah sudah dijadikan standar dalam hal menilai kinerja sebuah bank.

Program pelayanan nasabah (*Customer Service*) di suatu bank bagi para nasabahnya menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian nasabah atas pelayanan yang diterima seperti : penampilan dan kerapian karyawan (bukti langsung), kemampuan karyawan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah (keandalan), kesungguhan karyawan dalam membantu nasabah (daya tanggap), profesionalisme karyawan dalam bekerja (jaminan), keramahan dan kesopanan karyawan dalam menghadapi nasabah (empati). Pada dasarnya pelayananlah yang menjadi faktor terpenting dalam menentukan kepuasan nasabah. Sesuai dengan pendapat Lupiyoadi, (2001:148), adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*

(bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati)

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian Konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Hal itu juga terjadi di Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel, sebagai tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Sesuai dengan Visi dan Misi Bank JATIM yaitu Visi Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar dan memiliki manajemen serta sumber daya manusia yang profesional Sedangkan Misinya adalah untuk Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah dan untuk memperoleh laba optimal.

Peningkatan kualitas pelayanan Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel dilakukan melalui perluasan jaringan maupun dalam bentuk kerja sama dengan lembaga lain. Dan yang perlu di perhatikan khusus dari pihak manajemen Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dari ketersediaan sarana ATM, reputasi yang dimiliki bank, kemampuan bank dalam menjamin keselamatan diri nasabah, dan kemampuan karyawan untuk mengenal para nasabah.

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan guna untuk menarik minat nasabah melalui pelatihan dan pengembangan. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah Bank JATIM Cabang

Pembantu Rengel bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel terhadap kepuasan nasabahnya.

Dari hasil penelitian awal yang bersumber pada data primer Bank JATIM per Desember 2012 berhasil mencatat perolehan aset sebesar Rp29,11 miliar. Sedangkan Perolehan aset tersebut terutama didapat dari kontribusi Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar Rp21,98 miliar dan penyaluran kredit sebesar Rp18,55 miliar. Sementara dari sisi penyaluran kredit, per Desember 2012 Bank Jatim telah menyalurkan kredit sebesar Rp18,55 miliar. Angka ini mengalami kenaikan sebesar 15,01% dibandingkan dengan tahun yang lalu periode yang sama. “Kredit memberikan kontribusi kenaikan sebesar 57,29% terhadap total aset, yang berdampak kenaikan pula pada pendapatan bunga sebesar Rp1,95 triliun atau naik sebesar 1,80%, hal ini terutama didapat dari pendapatan bunga dari kredit yang merupakan kontribusi terbesar. (Data Primer 2013). Di tunjukan dari kenaikan aset setiap tahunnya bisa diambil kesimpulan bahwa semakin banyak nasabah yang menggunakan produk dan layanan yang diberikan oleh bank jatim. Maka dari itu untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada maka perlu kiranya bank jatim cabang pembantu rengel untuk memperbaiki kualitas layanan yang sudah ada agar para pelanggan bias terpenuhi harapanya.

Sesuai dengan pendapat Kuswadi (2004:16) kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan. Menurut Amir (2005: 13) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Dan dijelaskan lebih detail dalam

Wijarnako, (2008:30) kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja lebih baik dari pada harapan, maka itulah yang dinamakan kepuasan. Sebaliknya jika kinerja lebih buruk dari pada harapan, maka akan menimbulkan kesenjangan atau gap. Apabila harapan nasabah lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka nasabah tidak puas. Sebaliknya apabila harapan nasabah sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka nasabah akan puas. Lima dimensi pelayanan tersebut, manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel. Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang kepuasan nasabah setelah menerima pelayanan dari Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel, dengan ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan bagi nasabah.

Penelitian ini diharapkan Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel lebih meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel dapat meningkatkan market share dan tetap eksis dikancah persaingan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN PT. BANK JATIM CABANG PEMBANTURENGEL"**.

1.2. Rumusan masalah

Rumusan masalah yang akan di kaji dan di analisa adalah :

- 1) Bagaimana penerapan kualitas layanan PT. Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel.?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas layanan PT. Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel. ?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui penerapan kualitas layanan PT. Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas PT. Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel.

1.4. Manfaat penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk manajemen PT. Bank JATIM Unit Rengel dalam mengambil keputusan strategis yang berhubungan dengan pelayanan dan jasa yang langsung dirasakan oleh konsumenserta kepuasan pelanggan masih bertahan sehingga dapat mengembangkan konsep strategi pemasaran yang efektif sehingga target kinerja organisasi dapat tercapai

2. Bagi Peneliti

- a. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam mengamati permasalahan serta membantu memberikan sumbangan pikiran bagi organisasi/perusahaan.
- b. Dapat membandingkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek melihat langsung kondisi di lapangan.

- c. Peneliti dapat mengaplikasikan ilmunya secara langsung dengan menghadapi kondisi secara nyata di lapangan dan mengasah kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian dengan metode ilmiah.
- d. Memperoleh kesempatan untuk dapat melihat dan melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan di lapangan.
- e. Sebagai sarana untuk belajar menganalisa strategi bersaing yang diterapkan pada perusahaan.

3. Bagi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

- a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber untuk mengembangkan kegiatan keilmuan dan pendidikan, khususnya untuk Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.
- b. Sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang berkepentingan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan sejenis.