BAB I

PENDAHULUAN

1.5 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis antar bank yang semakin tajam dewasa ini telah mendorong munculnya berbagai jenis produk dan sistem usaha dalam berbagai keunggulan yang kompetitif. Semua bank berlomba-lomba memberikan layanan yang terbaik pada nasabahnya guna meningkatkan kepuasan nasabah. Tjiptono (2012) mengatakan kualitas pelayanan, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Arief (2007) menerangkan bahwa kualitas pelayanan merupakan senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Kualitas pelayanan harus menjadi fokus perhatian dan sebagai isu strategi manajemen perusahaan dalam menjalankan usaha.

Menurut Swastha (2010) ada lima penggerak utama kepuasan pelanggan, yaitu : kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, lokasi dan kemudahan mendapatkan jasa. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan (Kotler & Armstrong, 2008). Dengan adanya pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan pengunjung yang datang. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Lupiyoadi, 2010). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka, semakin besar rasa puas yang akan diterima oleh nasabah.

UNIVERSITAS BUNG HATTA

Bagi perbankan pelayanan merupakan hal yang penting karena produk utama dari bank adalah jasa untuk melayani transaksi keuangan nasabahnya. Gan, dkk (2011) menyimpulkan bahwa kualitas pelayananlah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank dibandingkan nilai dan citra perusahaan. *Customer service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu agar tetap baik.

BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang adalah salah satu dari sekian banyak bank yang berada dikota Padang yang dalam pelayananya memperhatikan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan dimata masyarakat atau nasabahnya. Namun, dalam upaya menciptakan kepuasan nasabah bank nampaknya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Kondisi ini terlihat dari perkembangan jumlah pembukaan rekeningnasabah BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang periode 2014-2018 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Pembukaan Rekening Nasabah BPR Prima Mulia Anugrah Cabang PadangPer Semester Periode Tahun 2014 – 2018

No	Tahun	Bulan	Tabungan (Unit)	Deposito (Unit)	Kredit (Unit)	Jumlah (Orang)
1	2014	Jan – Juni	193	16	112	321
		Juli – Des	142	33	121	296
2	2015	Jan – Juni	130	33	132	295
		Juli – Des	63	30	87	180
3	2016	Jan – Juni	76	17	85	178
		Juli – Des	123	22	53	198
4	2017	Jan – Juni	127	52	42	221
		Juli – Des	90	27	40	157
5	2018	Jan – Juni	75	15	23	113
		Juli – Des	112	19	19	150
Total			**1,231**	**264**	**714**	**2,109**

Sumber : BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang

UNIVERSITAS BUNG HATTA

Berdasarkan data tabel 1.1 tersebut terlihat bahwa jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening baru pada BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang Periode Tahun 2014 –2018 cenderung mengalami fluktuasi setiap tahunnya, ini terlihat dari jumlah perkembangan nasabah setiap tahunnya. Namun dari ketiga jenis nasabah pada Bank BPR Prima tersebut nasabah pada kategori tabungan,deposito dan kredit cenderung mengalami penurunan periode Januari - Juni 2018 dengan jumlah nasabah sebanyak 113 orang nasabah dan periode Juli - Desember 2018 sebanyak 150 orang nasabah. Hal ini menunjukkan terjadinya perubahan kepuasan nasabah pada Bank BPR Prima, terbukti dari menurunnya jumlah nasabah bank. Penurunan jumlah nasabah ini juga dapat menunjukkan belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan karyawan perbankan. Lupiyoadi (2013) mengatakan jika kenyataan sama atau lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebaliknya jika, kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Untuk memperkuat fenomena dalam penelitian ini peneliti melakukan survey awal. Survei awal dilakukan kepada 30 nasabah Bank BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Survei awal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Berikut hasil survei awal yang dilakukan pada bulan Juni 2019 di Bank BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Selanjutnya, pada tabel 1.2 dapat dilihat hasil survei awal tentang tingkat kepuasan nasabah sebagai berikut :

UNIVERSITAS BUNG HATTA

Tabel 1.2
Penilaian Kepuasan Nasabah Pada Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	Banyak Responden	Tidak Setuju	Setuju	Persentase Setuju
1	Adanya karyawan yang belum dapat mengatasi masalah nasabah dengan cepat	**30**	11	19	63,3
2	Kecepatan proses transaksi melalui teller masih di nilai kurang cepat	**30**	14	16	53,3
3	Bank mewujudkan adanya budaya anti fraud (penipuan/kecurigaan)	**30**	8	22	73,3
4	Karyawan menjalin hubungan cukup baik dengan nasabah yaitu mengenal nama nasabah secara personal	**30**	17	13	43,3
5	Fasilitas yang dimiliki bank sudah tersedia dengan cukup baik	**30**	15	15	50,0

Sumber : Survey Awal Juni 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut dapat dijelaskan 19 orang (63,3%) setuju bahwa masih adanya karyawan Bank BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang yang belum dapat mengatasi masalah nasabah dengan cepat contoh seperti print buku tabungan yang kurang jelas. Selanjutnya 16 orang (53,3%) setuju bahwa kecepatan proses transaksi melalui teller masih di nilai kurang cepat karena masih banyak antrian yang begitu panjang khusus untuk hari-hari tertentu yaitu pada hari senin dan hari jumat yang merupakan hari pekan bagi masyarakat kota padang.

Namun 22 orang (73,3%) nasabah setuju bank BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang mewujudkan adanya budaya anti fraud (penipuan/kecurigaan) dalam ruang lingkupnya,ini salah satu strategi yang di terapkan oleh bank BPR Prima dalam menjaga keamanan nasabahnya dimana tabungan dan deposito

UNIVERSITAS BUNG HATTA

nasabah pada bank BPR Prima dijamin oleh LPS (Lembaga Pejamin Simpanan) sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya hanya 13 orang (43,3%) nasabah yang setuju bahwa karyawan menjalin hubungan cukup baik dengan nasabah yaitu mengenal nama nasabah secara personal,hafal nomor rekening atau ID nasabah setelah dilihat lebih lanjut para karyawan mengenal nasabahnya jika nasabah tersebut sering melakukan transaksi di Bank BPR Prima.

Kemudian 15 orang (50%) setuju bahwa untuk fasilitas yang dimiliki bank BPR Prima sudah tersedia dengan cukup baik seperti tempat duduk, hanya saja pada hari-hari tertentu tentu tempat duduk tidak mampu menampung nasabah yaitu pada hari Senin ketika nasabah banyak melakukan transaksi penyetoran dana dan pada hari Jumat saat nasabah banyak melakukan transaksi penarikan dana. Hal ini menunjukkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yaitu BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang, begitu juga dengan penurunan kepercayaan nasabah dan citra perusahaan sehingga berdampak pada turunnya kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis memilih judul proposal penelitian sebagai berikut: "**Analisis Kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang** ".

1.6 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan permasalahannya sebagai berikut: "Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang ?"

UNIVERSITAS BUNG HATTA

1.7 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang.

1.8 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan jasa bank dan penelitian ini juga berguna sebagai bahan evaluasi mana yang penting untuk di pertahankan dan perlu di perbaiki.

2. Akademik

   Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuannya dan juga bisa dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain yang mau melakukan penelitian dibidang yang sama.

3. Penulis

   Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam –perbankan khususnya tentang variabel kepuasan nasabah dilihat dari kualitas pelayanan.

UNIVERSITAS BUNG HATTA