

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Semakin maju suatu Negara maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan ekonomi Negara tersebut.

Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya. Demikian juga yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI). Bank BRI merupakan bank pemerintah yang didirikan pada tahun 1895. Bank BRI adalah bank yang pertama kali didirikan di republik Indonesia. Untuk memberikan kemudahan nasabah bank BRI mengoperasikan banyak unit jaringan ATM yang tersebar di kabupaten-kabupaten seluruh Indonesia, dapat

dikatakan BRI memiliki jaringan yang luas dan dapat menjangkau semua nasabah baik dengan layanan melalui kantor cabang, kantor unit maupun layanan unit ATM.

BRI Unit Ceweng merupakan salah satu dari jasa-jasa perbankan yang berada di Kabupaten Jombang khususnya di Kecamatan Diwek. Visi dari bank BRI yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Sedangkan misi bank BRI yaitu: 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat. 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*. 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Kenyataan yang sering terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Ceweng, nasabah umumnya masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para nasabah dianggap masih kurang memuaskan. Di mana para nasabah terkadang merasa bahwa karyawan tidak melayani dengan ramah dan cenderung mengabaikan kepentingan nasabah. Dengan tidak terpenuhinya keinginan atau harapan dari para nasabah dapat mengakibatkan ketidakpuasan serta perasaan kecewa yang berdampak besar terhadap perusahaan nantinya

Maka dalam menjalankan kegiatannya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Ceweng harus menentukan standar-standar operasional yang mampu meningkatkan kepuasan nasabah agar para nasabah tidak kecewa dan mau memakai jasa keuangan yang diberikan. Usaha untuk meraih kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Di mana kualitas pelayanan ini digolongkan menjadi lima model berdasarkan tingkat kepentingannya seperti yang

dirumuskan oleh (Kotler dan Keller, 2016) “Dimensi Kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan di antaranya meliputi beberapa hal yaitu: tangibel/bukti fisik, ketanggapan, jaminan, empati, dan keandalan”. Selain dari kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada nasabah, nilai pelanggan juga dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Nilai pelanggan terdiri dari *Emotional value*, *Social value Quality/Performance value* dan *Price/value for money* (Tjiptono, 2014)

Berdasarkan hasil pra survei kepuasan nasabah yang dilakukan peneliti, sebanyak 8 nasabah yang mengeluh karena banyaknya antrian nasabah dan 9 nasabah merasa kurangnya rasa perhatian dari pihak bank, 8 nasabah menganggap masih rendahnya kemampuan karyawan BRI Unit Ceweng dalam melakukan hubungan komunikasi dengan nasabah. Hal ini memungkinkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, yaitu Bank BRI Unit Ceweng sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah. Kurangnya kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap bank BRI Unit Ceweng akan menurunkan kepuasan bagi nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan BRI Unit Ceweng dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan nasabah.

Kepuasan nasabah didorong oleh kualitas pelayanan yang baik yang mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Tjiptono, 2016). Kelima unsur kualitas pelayanan ini, paling tidak akan memberikan kepuasan nasabah bila Bank selalu melayani melebihi harapan nasabahnya.

Selain dari kualitas pelayanan faktor kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka nasabah tidak akan menyimpan dananya di bank. Untuk itu bank harus mampu menjaga kepercayaan dari nasabah bahwa dana yang disimpan aman. Menurut (Jasfa, 2012) kepercayaan merupakan refleksi dari dua komponen, yaitu *Credibility* dan

Benevolence. Credibility didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan dengan organisasi lain dan membutuhkan keahlian untuk menghasilkan efektifitas dan kehandalan pekerjaan. Sedangkan *Benevolence*, didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan yang memiliki tujuan dan motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi di mana komitmen tidak terbentuk

Kepercayaan terbentuk dari pengalaman masa lalu dan interaksi sebelumnya. Kepercayaan terjadi ketika suatu kelompok percaya bahwa tindakan kelompok lain akan memberikan hasil yang positif baginya. Dengan demikian kepercayaan nasabah merupakan rasa aman dalam interaksinya terhadap suatu yang diinginkan dan diharapkan sehingga akan memberikan hasil yang positif dan menguntungkan bagi nasabah. Kurangnya kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap bank BRI Unit Ceweng akan menurunkan kepuasan bagi nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan BRI Unit Ceweng dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan nasabah Dalam menciptakan kepuasan pelanggan khususnya nasabah, BRI Unit Ceweng harus dapat meningkatkan nilai pelanggan. Secara sederhana, nilai pelanggan (*customer value*) ditentukan oleh selisih antara manfaat total dan biaya total pelanggan (Tjiptono, 2014). Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Bulan Januari tahun 2021 di BRI Unit Ceweng, adanya nasabah yang kurang memahami produk-produk yang ditawarkan oleh BRI akibat dari promosi yang dilakukan masih kurang memadai. Dengan kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk-produk BRI maka akan menyebabkan penurunan nilai pelanggan sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menulis penelitian dengan judul " **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Ceweng** ".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas maka rumusan masalah sebagai berikut:

1.7.1 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Ceweng?

2.7.1 Apakah kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Ceweng?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini hanya meneliti mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah BRI Unit Ceweng.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Ceweng.
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Ceweng.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat yaitu :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk menerapkan konsep-konsep teori yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan serta meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan melalui berbagai temuan di lapangan yang sebelumnya belum terungkap khususnya tentang kualitas pelayanan, kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Manfaat Praktis

c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung kepada BRI Unit Ceweng Jombang khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah