BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi arus transformasi dan informasi telah merambah keseluruh penjuru dunia sehingga jarak antara suatu negara yang satu dengan negara yang lain sudah bukan lagi menjadi masalah. Demikian juga bagi negara Indonesia dalam menghadapi globalisasi ekonomi seperti ini, maka persoalannya bukan lagi menerima atau menolak kehadiran globalisasi tersebut, melainkan bagaimana memanfaatkan secara positif demi memaksimalisai keuntungan dan mengurangi akses negatifnya dengan meminimalisasi kerugian.

Dunia perbankan telah berhasil mengubah masyarakat kita. Dari masyarakat tradisional yang menyimpan uangnya di bawah bantal atau celengan menjadi pemilik rekening bank. Sekarang mereka pun telah pula melangkah lagi dari masyarakat penabung menjadi masyarakat investor. Karena mereka ingin mendapatkan penghasilan yang lebih besar dari sekedar bunga yang diberikan oleh bank. Bank akhirnya harus mengikuti perkembangan agar tidak ditinggalkan nasabahnya dengan memberikan pelayanan serta menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah.

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Dalam menghimpun dana masyarakat bank menawarkan berbagai produknya kepada masyarakat seperti

simpanan giro *(demand deposit)*, simpanan tabungan *(saving deposit)* dan simpanan deposito *(time deposit)*.

Perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa perbankan dirasakan sangat pesat, ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memanjakan kehidupan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Dengan tercapainya kepuasan nasabah inilah diharapkan pendapatan perusahaan akan meningkat dan dalam jangka panjang perusahaan dapat terus berkembang sejalan dengan kepercayaan dari para nasabahnya. Persaingan bank yang semakin ketat, membuat bank-bank berusaha untuk memberikan pelayanan dengan menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menjalankan transaksi perbankan.

PT. Bank Jabar merupakan bank pemerintah milik daerah yang ada di Indonesia yang mempunyai peranan yang cukup besar dalam dunia perbankan. Kini PT. Bank Jabar terpacu untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat unggul besaing dengan bank-bank lainnya dalam memenuhi kepuasan nasabahnya. Berhasil tidaknya PT. Bank Jabar dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan serta kepuasan nasabah sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Jabar tersebut kepada nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menyajikannya dalam suatu kerangka ilmiah berupa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung".**

1. 2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan di atas, penulis dalam menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mengidetifikasi beberapa masalah, yaitu :

1. Bagaimana tanggapan nasabah yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang diberikan PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung ?
2. Bagaimana tanggapan nasabah atas kinerja yang dirasakan atas kualitas pelayanan pada PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung ?

1. 3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data-data dan informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung. Kemudian data yang diperoleh akan dituangkan dalam bentuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tanggapan nasabah yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang diberikan PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung.
2. Untuk mengetahui tanggapan nasabah atas kinerja yang dirasakan atas kualitas pelayanan pada PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung.

1. 4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini memiliki beberapa kegunaan yang bermanfaat untuk berbagai pihak diantaranya :

1. Bagi Peneliti

   Merupakan tambahan pengetahuan yang sangat berharga karena dapat membandingkan antara pengetahuan teoritis yang didapat di bangku kuliah dan buku literatur dengan kenyataan sesungguhnya, khususnya tentang kualiats pelayanan.

2. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai strategi kualitas pelayanan yang baik di mata nasabah.

3. Bagi Pihak Lain

   Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, khususnya pada PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung dan diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

1. 5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Pemasaran adalah suatu proses sosial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.

Keberhasilan suatu bank tercermin dari kemampuannya memberikan pelayanan yang baik, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik ini akan menanamkan citra atau *image* baik di mata masyarakat.

Menurut **Fandy Tjiptono (2002 : 98)** mendefinisikan pelayanan sebagai berikut : **"Pelayanan merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual".**

Pelayanan sangat penting bagi sebuah bank, dimana pelayanan yang diberikan bank merupakan suatu kepuasan yang ditawarkan kepada nasabahnya. Jadi jika pelayanan mendapatkan tanggapan positif dari nasabah maka akan menghasilkan kepuasan nasabah. Sebaliknya apabila nasabah merasa tidak puas, ia akan berhenti menggunakan jasa layanan bank tersebut .

Kepuasan menurut **Philip Kotler (2002 : 42)** yang disadur oleh **Benjamin Molan** adalah : **"Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara presepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya".**

Sedangkan mengukur pelayanan menurut **Parasumaran** dan kawan-kawan yang dikutip **Fandy Tjiptono (2002 : 70)** ada lima, yaitu :

1. Bukti Langsung *(tangibles)*

   Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Kehandalan *(reliability)*

   Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya Tanggap *(responsiveness)*

   Keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan *(assurance)*

   Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati *(empathy)*

   Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dengan pelayanan yang baik dirasakan oleh nasabah dan mendapatkan tanggapan positif maka akan dihasilkan kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, mereka akan melakukan transaksi berulang *(refert buying)* sehingga akan menjadi konsumen atau nasabah yang loyal dan selanjutnya akan memberitahukan kepada orang lain, sehingga akan menjadi motor yang membantu perusahaan dalam meningkatkan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas dan keterangan sebelumnya maka penulis mengajukan hipotesis : **"Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung baik, maka kepuasan nasabah akan meningkat".** Dengan asumsi faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan dianggap tetap *(ceteris paribus)*.

1. 6 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu dengan membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokan menjadi dua sumber, yaitu :

a. Data Primer

   Data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Data primer diperoleh dengan melakukan penelitian lapangan berupa wawancara dan kuesioner.

b. Data Sekunder

   Data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti. Data sekunder diperoleh dengan melakukan penelitian kepusatakaan.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

1. Penelitian Kepustakaan *(library research)*

   Pengumpulan data berdasarkan informasi dan keterangan kepustakaan, seperti : buku, majalah yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan *(field research)*

   Pengumpulan data yang berupa fakta atau gejala lainnya di lapangan.

Penelitian yang dilakukan di lapangan antara lain adalah :

a. Wawancara *(interview)*

   Suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka dengan pihak perusahaan mengenai masalah yang diteliti.

b. Kuesioner *(questioner)*

   Dengan membagikan daftar pertanyaan/pernyataan kepada sejumlah responden, dalam hal ini adalah nasabah PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung.

1. 7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam mengadakan penelitian ini, penulis mengambil lokasi di PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung yang beralamat di jalan Braga No. 12 Bandung Jawa Barat, dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2005 sampai dengan selesai.