

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **I.1 Latar Belakang**

Di era kecanggihan teknologi saat ini perkembangan arus transformasi dan informasi sangat cepat berkembang dan telah merambah keseluruh dunia sehingga jarak antara satu negara dengan negara yang lain sudah bukan menjadi suatu masalah lagi. Demikian juga dengan Indonesia dalam menghadapi globalisasi ekonomi saat ini, maka persoalannya bukan lagi menerima atau menolak kehadiran globalisasi tersebut, melainkan memanfaatkan dengan baik dan memaksimalkan keuntungan dan mengurangi hasil negatif dan meminimalkan kerugian. Dengan adanya globalisasi perekonomian di Indonesia saat ini akan berimbas kepada perkembangan dunia perbankan yang ada di Indonesia

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang telah berhasil merubah masyarakat Indonesia dari masyarakat tradisional yang menyimpan uang mereka dirumah menjadi masyarakat yang menyimpan uang mereka dibank. Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal juga sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telpon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya. Bank merupakan lembaga keuangan menyediakan jasa, berbagai jasa keuangan yang merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi.

Perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa perbankan dirasakan saat ini sangat pesat dengan di tunjangannya kemampuan teknologi yang semakin berkembang dan memanjakan kehidupan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Dengan tercapainya kepuasan nasabah inilah yang diharapkan pendapatan perusahaan 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.

Pelayanan kepada nasabah dalam dunia jasa perbankan menjadi suatu hal yang vital, hal ini mengingat sifat jasa yang salah satunya adalah tidak berwujud dan memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas pelayanan. Umumnya para nasabah bersifat terbuka dan ada kecenderungan untuk meminta dilayani dengan ramah tepat pada sasaran dan cepat. Oleh karena itu kepuasan dari pelayanan yang berkualitas merupakan suatu syarat yang penting yang harus dimiliki suatu bank dalam mencari dan mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabahnya.

Pelayanan lembaga keuangan dan perbankan masih yang terburuk. Hal itu seperti yang termuat dalam laporan yang dikeluarkan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) RI. Dalam laporan itu, periode satu tahun terakhir lembaga yang paling banyak dikeluhkan atau dilaporkan oleh konsumen ke BPKN ialah lembaga jasa keuangan dan perbankan.

Koordinator komisi dan penyelesaian kasus BPKN Djainal Abidin Simanjuntak mengatakan sejauh ini lembaga keuangan dan perbankan selalu menempati posisi tertinggi sebagai sektor yang paling banyak dikeluhkan. Karenanya, dia mendesak agar lembaga tersebut perlu melakukan reformasi internal organisasinya.

Pengaduan terhadap jasa keuangan dan perbankan masih yang tertinggi. Data yang dihimpun BKPN, pada tahun 2014 lebih dari 80 persen total pengaduan menyangkut jasa keuangan dan perbankan. Untuk itu perlu ada unit khusus agar ke depan lembaga yang bersangkutan menyelesaikan secara sendiri persoalannya. Jika tidak ada perbaikan organisasi, tren terburuknya pelayanan perbankan akan tetap berlanjut pada tahun 2015 dan tahun berikutnya. Bahkan Djainal mengakui buruknya pelayanan lembaga jasa keuangan karena masih lemahnya koordinasi antar lembaga yang menangani konsumen. ([www.koran-jakarta.com](http://www.koran-jakarta.com))

Windarti (2012) melakukan penelitian untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia

(PERSERO) TBK Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang. Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa dimensi variabel *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah namun secara parsial hanya *tangible* dan *reability* saja yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan.

Yulinda (2013) meneliti tentang analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit sumut sejahtera I pada PT Bank Sumut Cabang Utama medan. Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa dimensi variabel *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan. Akan tetapi berdasarkan hasil uji parsial bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel *tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Menurut Navaratnaseelan & Elangkumaran (2014) dalam penelitian mengenai *impact of service quality on customer satisfaction: a study on customers of commercial bank of ceylon PLC tricomalee district*. Hasil penelitian ini secara simultan maupun parsial menunjukkan bahwa dimensi variable *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap customer satisfaction.

Dari penelitian yang disebutkan diatas. Peneliti masih melihat adanya perbedaan sehingga peneliti ingin kembali dengan penelitian yang sama dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada Bank Permata Cabang Bintaro Sektor 7 Tangerang Selatan”** untuk mengetahui dan melihat apakah hasilnya berpengaruh atau tidak.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Permata Bintaro Sektor 7 Tangerang Selatan baik secara parsial maupun simultan.

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada perumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini untuk membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen nasabah Bank Permata Cabang Bintaro Sektor 7 Tangerang Selatan

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik untuk:

a. Manfaat Praktis

Sebagai wahana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan penulis dalam bidang penelitian, serta menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

b. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan masukan dalam mempertimbangkan pengambilan kebijakan perusahaan untuk memanfaatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan penjualan.

