

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Persaingan dalam transaksi perbankan yang semakin ketat menggerakkan perbankan untuk berusaha memberikan produk yang inovatif, pelayanan yang baik, dan memberikan kemudahan bagi nasabah (Setianingsih dkk, 2019, hlm.199). Hal tersebut menjadi kesempatan sekaligus tantangan untuk perbankan dalam melayani dan memberikan sarana dan prasarana untuk memberikan kepuasan kepada nasabah (Nuzulullaeli dkk, 2020, hlm.17). Kepuasan nasabah menjadi hal yang penting dalam sebuah badan usaha, karena nasabah mempunyai keinginan yang semakin tinggi lebih dari yang sudah diberikan oleh perusahaan sebagai penyedia jasa (Andriyani & Ardianto, 2020, hlm.134). Kepuasan nasabah akan mempengaruhi loyalitas nasabah secara tidak langsung yang akan memberikan dampak bagi bank (Marlius & Putriani, 2019, hlm.115).

Kepuasan nasabah merupakan hal yang dapat ditentukan berdasarkan penyediaan produk dan pelayanan jasa yang prima (Jeany & Siagian, 2020, hlm.331). Kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan atas loyalitas nasabah (Setianingsih dkk, 2019, hlm.210; Nawangsari & Widiastuti, 2019, hlm.54). Kualitas layanan merupakan ukuran penilaian yang diberikan oleh perusahaan (Pramana & Rastini, 2016, hlm.707). Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan memberikan kesan yang bersifat positif atau negatif (Dwiyanti & Azizah, 2018, hlm.100).

Salah satu bank pemerintah yang gencar melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI). Sebagai bank dengan jaringan hampir di seluruh Indonesia, BRI memiliki potensi pengembangan nasabah yang sangat luas. BRI berusaha mengakomodasi keragaman nasabah demi menyediakan produk tabungan yang beragam. Produk Tabungan BritAma merupakan salah satu produk andalan BRI.

Bank Rakyat Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas layanan diwujudkan dengan mengoptimalkan kecepatan dan ketepatan layanan (Laporan Tahunan BRI, 2019, hlm.370), serta memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan solusi-solusi terbaik (Laporan Tahunan BRI, 2019, hlm.43). Budaya BRI yakni BRILIAN, 10 Sikap Perilaku, 20 Indikator perilaku dan 20 Tindakan Budaya Kerja ditunjukkan dengan komitmen dan tekad BRI untuk menjadikan BRI sebagai bank komersial ternama yang selalu memprioritaskan kepuasan nasabah dan terdepan untuk membangun ekonomi bangsa (Laporan Tahunan BRI, 2019, hlm.88). Dengan menawarkan *experience* yang memuaskan BRI ingin memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. Sesuai dengan Visi BRI yaitu menjadi “*The Most Valuable Bank in South East Asia dan Home to the Best Talent*” untuk memberikan layanan terbaik dengan transformasi digital serta data *analytics* untuk mendukung mencapai target jangka Panjang dengan melakukan pengembangan teknologi (Laporan Tahunan BRI, 2019, hlm.176). Dalam tiga tahun terakhir kinerja BRI terus mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut dibuktikan dengan kualitas layanan yang semakin baik, dimana pada tahun 2019 kinerja BRI tumbuh diatas rata-rata industri (Laporan Tahunan BRI, 2019, hlm.925).

BRI secara terintegrasi meningkatkan kualitas layanan produk dan jasa keuangan yang cepat, efisien dan aman. Berdasarkan Laporan Tahunan BRI tahun 2019, BRI mencatat peningkatan permintaan informasi dan pengaduan nasabah dengan respons yang cepat sesuai dengan standar prosedur yang sudah ditetapkan, berikut ini adalah rincian jumlah penyelesaian keluhan kualitas layanan nasabah:

Tabel 1. Penyelesaian Keluhan Nasabah BRI

Tahun	2017		2018		2019	
	Masuk	Diselesaikan	Masuk	Diselesaikan	Masuk	Diselesaikan
Kualitas Layanan	5,719	3,263	4,920	4,415	7,389	7,243
Persentase Penyelesaian Keluhan	57,06%		89,74%		98,02%	

Sumber: Laporan Tahunan BRI, 2019

Tabel 1 menunjukkan adanya peningkatan upaya penyelesaian keluhan nasabah oleh Bank Rakyat Indonesia. Hal ini menjadi salah satu upaya bank meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam proses penghimpunan dana. Salah satu produk penghimpunan dana dipasarkan oleh Bank Rakyat Indonesia untuk nasabahnya adalah produk tabungan BritAma, Tabungan BritAma merupakan salah satu produk unggulan yang dibuktikan dengan penghargaan yang didapatkan pada 14 Februari 2019 yaitu penghargaan Top Brand Award Kategori *Saving Account* (Produk BritAma mendapatkan peringkat ke-2). Tabungan BritAma dilengkapi fasilitas *e-banking* yang akan memudahkan nasabah untuk bertransaksi kapan pun dan dimana pun, serta layanan proteksi asuransi atau pertanggungjawaban kecelakaan diri (*personal accident*) secara cuma-cuma.

Kualitas jasa atau kualitas layanan (*Service Quality*) berperan signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing dibidang pemasaran, khususnya bagi perusahaan penyedia jasa (Tjiptono & Chandra, 2016, hlm.113). *Service Quality* (ServQual) merupakan suatu alat ukur untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah perusahaan, untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah digunakan *Metode Service Quality* digunakan sebagai acuan (Hasibuan & Murtani, 2020, hlm.785). Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan guna mengukur tingkat kualitas pelayanan, yakni ada lima kriteria, yaitu: *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) (Rundengan dkk, 2020, hlm.108).

Beberapa tulisan terdahulu menyatakan bahwa Kepuasan nasabah dipengaruhi signifikan oleh Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Daya Tanggap (Marlius & Putriani, 2019, hlm.120). Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Kantor Cabang Pattimura Semarang berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* (Nurmaulia & Aris, 2019, hlm.17). Disisi lain menyatakan *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Assurance* secara parsial

berpengaruh signifikan, sedangkan untuk *Responsiveness* tidak memberikan pengaruh signifikan (Nuzulullaedi dkk, 2020, hlm.22).

Berdasarkan uraian diatas perlu di lakukan identifikasi faktor-faktor kualitas layanan pengaruhnya terhadap kepuasan khususnya pada Nasabah Produk Tabungan BritAma PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Oleh karena itu dilakukan penulisan Tugas Akhir dengan judul **“Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Atas Keandalan Layanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.”**

I.2 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir yaitu untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan yang terdiri dari *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan BritAma PT. Bank Rakyat Indonesia.

I.3 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Penulisan Tugas Akhir diharapkan dapat memberikan manfaat dalam beberapa aspek antara lain, sebagai berikut:

a. Aspek Teoritis

Diharapkan hasil Tugas Akhir ini menjadi salah satu sumber referensi yang bermanfaat untuk memberikan informasi dan wawasan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang dirasakan oleh nasabah yang menggunakan produk dan jasa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., serta sebagai sarana menambah pengetahuan dan penerapan ilmu yang diterima secara teoritis dalam perkuliahan ke dalam dunia kerja yang sebenarnya.

b. Aspek Praktis

1) Bagi Instansi

Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Bank dalam peningkatan kualitas layanan

untuk kepuasan nasabahnya, apabila nasabah merasa puas terhadap kualitas layanan tabungan maka nama baik perusahaan tersebut akan dinilai baik oleh masyarakat.

2) Bagi Masyarakat

Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan refrensi dan wawasan bagi masyarakat yang membacanya untuk mengetahui informasi tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan.