

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat industri perbankan harus bisa beradaptasi sekaligus bertransformasi. Kepala OJK Antonius hari mengatakan pada wawancaranya bahwa industri perbankan harus siap menuju tantangan baru dalam bidang digital banking. Perubahan pola konsumsi masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan menjadi masalah awal yang harus dihadapi dunia perbankan. Kemudian semakin banyaknya teknologi finansial baik untuk pembayaran maupun pendanaan dimana nilai transaksinya sudah meningkat 24,6 persen dari tahun 2016 sampai tahun 2017 (Nurfadilah, 2018).

Perkembangan teknologi ini tentu juga dirasakan oleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR), dimana tantangan terbesarnya terletak pada kecepatan arus industri yang dapat menyebarluaskan informasi. Penggunaan internet yang merupakan kemajuan teknologi mengharuskan BPR harus selalu berbenah guna memenuhi kebutuhan nasabahnya. Ditinjau dari transaksi sebelumnya BPR masih harus berbenah banyak terutama dalam hal pelayanannya yang masih dilakukan dengan cara tatap muka. Sehingga antisipasi yang diperlukan saat ini adalah memberikan pelayanan yang dapat dilakukan dimana saja dan mempersingkat waktu. Sehingga jangkauan dari BPR sendiri dapat diperluas daripada sebelumnya (Putra, 2019).

Terciptanya kualitas pelayanan yang baik tentu akan menimbulkan kepuasan dari para nasabah pengguna layanan, dimana hal ini membawa dampak positif

bagi kedua belah pihak untuk tetap menjalin hubungan dengan baik antara penyedia jasa dengan penerima layanan. (Parasuraman, 1990:19) mengartikan kualitas pelayanan sebagai sebuah perbandingan antara kenyataan dengan harapan seorang pengguna layanan atas jasa yang mereka gunakan. Kualitas pelayanan atau *service quality* memiliki unsur utama yakni *expected service* dan *perceived service*. Jika jasa yang diterima dapat memenuhi harapan pengguna jasa dalam hal ini nasabah, maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa bisa dikatakan baik. Akan tetapi jika kualitas jasa yang diberikan masih tidak mampu memenuhi harapan pengguna jasa tentu akan membawa dampak yang berbeda yakni kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Pengukuran atau penilaian kualitas pelayanan atau bisa disebut juga sebagai *Service Quality (SERQUAL)* menurut (Parasuraman, 1990:20) terbagi menjadi sepuluh, diantaranya: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Access*, *Communication* dan *Understanding The Customer* yang kemudian dipersempit menjadi dimensi utama yang berjumlah sebanyak lima dimensi antara lain : *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti fisik), *Emphaty* (perhatian), dan *Reliability* (kehandalan). Dari uraian tersebut maka disimpulkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan dimaksudkan untuk dapat mengetahui sekaligus mengukur kualitas layanan yang diberikan sebagai sarana dan mengevaluasi serta memperbaiki kualitas layanan yang diberikan oleh BPR.

Bank Perkreditan rakyat (BPR) merupakan sebuah lembaga keuangan yang dimiliki oleh swasta dan pengoperasiannya sebagai lembaga keuangan yang dapat

membantu pembiayaan masyarakat dibidang perkreditan. Bank Perkreditan rakyat (BPR) berfokus pada kepuasan nasabah melalui pelayanan jasa yang diberikan dan berkualitas. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat BPR harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah kemudian selanjutnya digunakan untuk mengkasji ukuran-ukuran kepuasan tersebut. Tujuan utama dari BPR secara makro adalah sebagai penyedia mekanisme dan alat perbankan yang efektif sebagai transaksi peminjaman sejumlah dana. Kepuasan nasabah sendiri akan memicu munculnya kinerja yang baik dari pelayanan nasabah yang diberikan oleh BPR.

Kepuasan pelanggan/nasabah merupakan sebuah perasaan senang ataupun kecewa yang timbul dari dalam hati seseorang setelah merasakan serta membandingkan kinerja dari sebuah pelayanan, dimana kinerja yang dirasakan dan kenyataannya dapat dirasakan dan dinilai. Setiap kepuasan mampu memprediksi kinerja dari suatu pelayanan apakah telah memenuhi kepuasan bagi para pengguna layanan atau justru malah tidak dapat memuaskan pengguna layanan (Kotler & Keller, 2006:136). Tingginya kualitas pelayanan yang diberikan pada pengguna layanan maka akan semakin tinggi kepercayaan pengguna jasa sehingga menimbulkan kepuasan bagi pengguna jasa itu sendiri (Harbani, 2010:221)

Pengukuran kepuasan nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) tentu diperlukan guna tercapainya kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Kotler (2012) dalam Nuralam (2017:60) secara sederhana mengemukakan empat metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan

pelanggan, yaitu sebagai berikut : 1) Sistem Keluhan dan Saran, 2) Survei Kepuasan Masyarakat, 3) *Ghost Shopping*, 4) *Last Customer Analysis*.

Penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana penelitian ini memiliki hasil yang berbeda diantaranya penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan atau *service quality* yang dilakukan oleh (Sondakh, 2014), (Kurniawan & Shihab, 2015), (Sumardinarsih et al., 2012), (Nawangari & Putri, 2020) dan (Hamzah & Purwati, 2019) yang penelitiannya menunjukkan hasil bahwa *service quality* atau kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Namun hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andriyani & Ardianto (2020) dimana penelitiannya menunjukkan hasil bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

PT. BPR Dharma Indra Lumajang merupakan perusahaan jasa milik swasta yang berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta No. 8-10 Sukodono Lumajang Jawa Timur. PT. Bank Perkreditan Rakyat DHARMA INDRA didirikan berdasarkan Akta Notaris Tirtawardojo,SH. Lumajang No. 12 tanggal 29 Juli 1989. PT. Bank Perkreditan Rakyat DHARMA INDRA mulai beroperasi pada tanggal 2 April 1994. Bank didirikan dengan maksud dan tujuan berusaha di bidang perbankan, dengan melaksanakan kegiatan usaha menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit bagi pengusaha kecil dan/atau masyarakat pedesaan guna menuju kesejahteraan perekonomian rakyat pedesaan serta untuk mengurangi praktek-

praktek ijon atau rentenir. Sebagai perusahaan perbankan PT. BPR Dharma Indra Lumajang memiliki visi yaitu membangun BPR menjadi yang terdepan, sehat dan terpercaya. Serta misinya yaitu meningkatkan kinerja BPR yang sehat, profesional, berkesinambungan dan mampu bersaing dengan mengajak seluruh karyawan untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang perbankan PT. BPR Dharma Indra Lumajang harus selalu berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Dharma Indra Lumajang kepada para nasabahnya akan dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah itu sendiri. Jika nasabah telah merasa dipuaskan akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Dharma Indra Lumajang maka akan tercipta loyalitas dalam diri nasabah tersebut.

Kemudahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Dharma Indra Lumajang senantiasa menarik nasabahnya untuk terus menggunakan jasa yang ditawarkan PT. BPR Dharma Indra Lumajang. Berdasarkan survey awal dilapangan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Dharma Indra Lumajang sudah sangat baik, akan tetapi masih saja ada nasabah yang kurang merasa dipuaskan atas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Dharma Indra Lumajang. Misalnya yang sering terjadi adalah lamanya pencairan kredit yang diajukan oleh para nasabah, karena pada dasarnya pencairan kredit ini harus melalui beberapa proses atau tahapan dalam mencairannya salah satunya yakni proses survey atau tinjauan lapangan guna memverifikasi data yang diajukan oleh nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas masih terdapat hasil yang berbeda antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, serta masih terdapat masalah dilapangan yang terjadi maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. BPR Dharma Indra Lumajang”**.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka untuk membatasi masalah yang ada agar tidak meluas, maka penulis memberikan batasan yaitu :

- a. Penelitian ini dibidang Manajemen Pemasaran
- b. Variabel yang diteliti adalah tentang *Service Quality* dan Kepuasan Nasabah
- c. Penelitian ini dilakukan di PT. BPR Dharma Indra Lumajang
- d. Responden yang diambil dalam penelitian ini yaitu nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh bukti langsung (*tangible*) pada *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang ?
- b. Apakah terdapat pengaruh kehandalan (*reliability*) pada *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang ?
- c. Apakah terdapat pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) pada *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang ?

- d. Apakah terdapat pengaruh jaminan (*assurance*) pada *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang ?
- e. Apakah terdapat pengaruh empati (*empathy*) pada *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang ?
- f. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menguji dan menganalisis pengaruh bukti langsung (*tangible*) pada *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang.
- b. Menguji dan menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*) pada *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang
- c. Menguji dan menganalisis pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) pada *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang
- d. Menguji dan menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) pada *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang
- e. Menguji dan menganalisis pengaruh empati (*empathy*) pada *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang
- f. Menguji dan menganalisis pengaruh secara simultan antara *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara ilmiah maupun secara praktis baik bagi penulis sendiri, pihak instansi jasa dan pihak-pihak lainnya yang kiranya berkepentingan.

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan, referensi dan dapat digunakan untuk menguji kembali terkait manajemen pemasaran khususnya tentang kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang sehingga dapat diketahui apakah penelitian ini akan memperkuat hasil atau malah justru menunjukkan hasil yang berbeda antara variabel yang diteliti.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi ITB Widya Gama Lumajang

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sebuah referensi guna memberikan sumbangsih peneliti pada bidang Manajemen Pemasaran Manusia di ITB Widya Gama Lumajang.

2) Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan penambah wawasan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh peneliti sendiri sekaligus sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Strata 1 (S1) di ITB Widya Gama Lumajang.

3) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi sekaligus evaluasi dalam menilai kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang

dengan melihat faktor-faktor apa saja yang menjadi tolak ukur kepuasan nasabah.

4) Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya untuk melanjutkan dan memperbaiki penelitian ini. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangsih kepada penelitian selanjutnya.

