BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan bertambah pesatnya industri perbankan membuat persaingan antar bank semakin ketat dalam menjaga nasabahnya dan mempertahankan pangsa pasar yang ada. Seiring dengan makin ketatnya persaingan di dunia bisnis saat ini maka bank sulit untuk menjaga kesetiaan nasabah agar tidak berpindah pada bank pesaing.

Untuk memenangkan persaingan, bank harus dapat mempertahankan nasabahnya dengan meningkatkan kepuasan nasabahnya, karena kepuasan nasabah merupakan faktor penting yang harus di perhatikan oleh manajemen bank.

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup orang banyak (UU No. 10 Tahun 1998).

PT. Bank BRI adalah salah satu bank terbesar yang berada di indonesia. Bank yang berdiri sejak tahun 1895 ini tetap konsisten memberikan pelayanan kepada masyarakat kecil dengan memeberikan fasiltas kredit usaha mikro.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah empat ribu empat ratus empat puluh tujuh buah, yang terdiri dari satu Kantor Pusat BRI, dua belas kantor wiilayah, dua belas kantor inspeksi /SPI, seratus tujuh

puluh Kantor Cabang (dalam negeri), seratus empat puluh kantor cabang pembantu, satu kantor abang Khusus, satu New York Agency, satu Caymand Island Agency, satu Kantor Perwakilan Hongkong, empat puluh Kantor Kas Bayar, enam Kantor Mobil Bank,tiga ribu tuhuh ratus lima BRI UNIT dan tiga ratus lima puluh Pos Pelayanan Desa.

Tabel 1.1

INDEKS KEPUASAN NASABAH

NAMA BANK	PERINGKAT				
	2010	2011	2012	2013	2014
BCA	1	1	1	1	1
BII	6	7	9	6	2
BANK MANDIRI	2	2	2	3	3
BNI	3	3	3	2	4
BANK BRI	5	5	5	4	5
CIMB NIAGA	8	8	7	7	6
BANK DANAMON	4	6	5	5	7
BANK BTN	7	10	8	9	8
BANK PERMATA	10	9	10	10	9
BANK PANIN	9	4	6	8	10

Sumber data: MarkPlus Infobank, Januari 2014.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh MarkPlus bekerja sama dengan majalah Infobank menujukkan bahwa indeks kepuasan nasabah Bank BRI selama lima tahun terakhir mulai tahun 2010 sampai tahun 2014 memempati peringkat ke lima artinya Bank BRI perlu memperbaiki diri untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan memperbaiki kualitas layanananya.

Layanan yang baik merupakan daya tarik nasabah sehingga bisnis menggunakannya sebagai alat promosi agar dapat menarik nasabah. Kualitas dan kepuasan nasabah sangat berhubungan. Kualitas memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan dengan perusahaan. Dalam ikatan jangka panjang

perusahaan dapat memahami kebutuhan nasabah. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan dan keinginan nasabah.

Akan tetapi masih terdapat masalah yang terjadi pada Bank BRI di Surabaya yaitu berupa pengaduan kualitas layanan Bank BRI di mana nasabah masih tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya salah satunya terjadinya keluhan atas sikap pegawai bank BRI yang kurang ramah dalam mengahadapi komplain nasabahnya sehingga membuat nasabahmerasa tidak puas.(http://inside.kompas.com/suratpembaca,diakses 27 Januari 2016).

Besarnya minat masyarakat dan banyaknya persaingan yang membuat setiap bank berusaha untuk memberikan pengalaman yang baik kepada nasabah yang berkunjung. Ketika seorang nasabah memiliki pengalaman yang baik sebelumnya seorang nasabah tidak memerlukan pertimbangan lagi untuk kembali meggunakan layanan tersebut. Pengalaman baik yang dialami nasabah mengindikasikan bahwa bank berhasil menciptakan kepuasan kepada nasabahnya dengan kepuasan nasabah mendorong untuk kembali menggunakan produk atau layanan yang pernah dilakukan nasbah

Kepuasan pelanggan dijadikan prioritas utama bagi setiap perusahaan terutama bagi dunia perbankan. Hal tersebut dilakukan karena adanya kenyataan bahwa nasabah tidak puas terhadap barang atau jasa yang di konsumsi atau digunakan akan mencari penyedia barang atau jasa dari tempat lain yang mampu memuaskan kebutuhan nasabah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Karim dan Chowdhury 2014:4) dan Gan *et al.* (2011:64) menyatakan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Citra dalam perusahaan sangatlah penting. Dalam kenyataan citra perusahaan hanya sebagai identitas saja untuk membedakannya dengan pesaing. Citra pada bank sangat penting untuk membuat nasabah tetap memakai produk tersebut. Citra perusahan menurut Mihelis *et al* (2001, dalam Gan *et al.* 2011:66) citra bank diukur dengan kredibilitas bank, teknologi yang sangat baik dan kemapuan dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Citra bank sebagai salah satu kriteria seleksi bank yang paling penting bagi pelanggan. Ayidin dan Ozer (2005) dalam Gan *et al.* (2011:66) mengklaim bahwa hasil citra bank berasal dari pengalaman konsumsi pelanggan dan pengalaman pengalaman lainya.Padagilirannya, citra bankmenentukan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.

Berdasarkan pernyataan dan fakta yang terjadi tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dan kajian yang mendalam tentang hubungan antara kualitas layanan dan citra bank dari Bank BRI Surabaya terhadap kepuasan nasabahnya untuk dituangkan dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Surabaya.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Surabaya?
2. Apakah citra bank berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah nasabah bank BRI Surabaya?
3. Apakah kualitas layanan dan citra bank secara simultan berpengauh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasrkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Surabaya
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh citra bank terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Surabaya
3. Untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas layanan dan citra bank secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank

   Hasil Penelitian ini dapat memeberikan masukan dan bahan informasi bagi Bank BRI akan menigkatkan kepuasan nasabah melalui kualitas layanan dan citra bank.

2. Bagi Peneliti

   Hasil penelitian ini sebagai penambah wawasan atas ilmu yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan.

3. Bagi STIEPerbanas Surabaya

   Hasil penelitian ini akan membantu pembendaran kepustakaan di perpustakan dan dapat di jadikan pembanding karya ilmiah mahasiswa lainnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini dibagi dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis dalam urutan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah yang di teliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi uraian tentang penelitian terdahulu, landasan teori kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi uraian tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel data,dan analisis data.

BAB IV Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Data

Pada Bab ini membahas tentang gambaran subyek penelitian, uji hipotesis dan pembahasan.

BAB V Penutup

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
STIE
PERBANAS