

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini industri perbankan di Indonesia memasuki masa persaingan yang sangat kompetitif. Hal ini karena semakin banyak bank yang beroperasi di Indonesia. Bank merupakan lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki dana lebih dengan pihak-pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran. Masyarakat saat ini memerlukan kehadiran bank sebagai tempat atau wadah penyimpanan uang dan sarana peminjaman uang untuk memenuhi tingkat kebutuhan masyarakat. Bank juga membantu masyarakat yang memiliki usaha, baik usaha kecil, menengah hingga atas untuk dapat meningkatkan usaha mereka tersebut.

Industri perbankan saat ini berlomba-lomba meningkatkan dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Yang membedakan antara bank yang satu dengan bank yang lainnya adalah kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah bank tersebut. Menurut Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi dan Hamdani,2006). menemukan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari kualitas layanan. Kualitas layanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan nasabah tersebut. Ketika nasabah merasa puas maka mereka akan setia kepada bank tersebut, dan sebaliknya ketika layanan yang diberikan buruk maka nasabah akan berpindah ke tempat lain. Perusahaan yang mampu memberikan

layanan yang baik kepada nasabah atau pelanggannya memiliki peluang terbesar untuk bisa terus dikunjungi oleh pelanggannya (Liu dan Wu, 2007). Kualitas pelayanan sangat penting dalam bisnis perbankan. Kualitas layanan yang baik terhadap nasabah dapat menumbuhkan kepercayaan antara nasabah dengan bank tersebut. Selain itu kualitas layanan yang baik adalah ketika bank dapat memahami permasalahan sedang dialami nasabah dan mengerti akan kebutuhan dari nasabah meninggalkan bank tersebut. Menurut Parasuraman, Berry dan Zenthaml (1988), terdapat beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan khususnya dalam bidang perbankan, yaitu *Reliability*, *Empathy*, *Efisiensi*, *Assurance*, dan *Responsiveness*.

Didalam proses perbankan sering munculnya keluhan dari nasabah, dimana keluhan nasabah merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah terhadap berbagai hal. Penanganan yang dilakukan oleh bank tersebut harus dilakukan dengan bijaksana agar tidak memunculkan kembali permasalahan atau keluhan yang baru dari nasabah. keluhan dari nasabah tersebut harus dapat diselesaikan dengan cepat dan baik oleh bank sehingga tidak berkepanjangan, apabila semakin banyak yang mengetahui permasalahan tersebut, maka hal itu dapat mempengaruhi citra bank tersebut. Penanganan keluhan nasabah pada bank saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu bank dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah akan dengan mudahnya untuk berpindah ke bank lain yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap keluhann dengan baik (Nyer 2000; Jarrar *et al.*, 2003). Karena setiap produk yang

ditawarkan oleh perbankan pastilah memiliki kelemahan yang membuat nasabah merasa tidak puas. Dengan adanya ketidakpuasan tersebut bisa menimbulkan keluhan pada bank dari nasabah. Nasabah terkadang merasa tidak puas terhadap nilai bunga kredit yang ditawarkan, biaya administrasi yang diberikan dan biaya-biaya yang harus dibayarkan nasabah terhadap pinjaman yang mereka harapkan dari bank. Menurut Tjiptono dalam Wahjono (2010) keluhan berdampak strategis terhadap perusahaan. Senada dengan pendapat yang lain, menurut Timm (2005) keluhan adalah kesempatan mempererat hubungan dan menciptakan loyalitas. Nasabah yang merasa puas dengan penanganan yang baik dari bank tersebut akan menjadi nasabah yang lebih loyal terhadap bank. Menurut Tjiptono (2007), terdapat empat aspek penanganan keluhan yang penting, yaitu empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan, kemudahan bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya.

PT. BPR Danamitra Surya sebagai salah satu pelaku usaha dalam industri perbankan sama dengan bank lainnya dimana juga berusaha meningkatkan layanan terhadap nasabah untuk mendapatkan hati nasabah dan berusaha agar nasabah puas dengan pelayanan PT BPR Danamitra Surya. Nasabah saat ini bukan hanya mencari kualitas layanan untuk mendapatkan kepuasan, tetapi mereka juga mencari nilai apa saja yang dapat ditawarkan oleh bank. Produk yang ditawarkan oleh PT. BPR Danamitra Surya yaitu Tabungan, Deposito, Kredit Lending. Kredit Lending yang ditawarkan oleh PT. BPR Danamitra Surya yaitu

antara lain :

1. Kredit Investasi, yaitu fasilitas kredit jangka menengah atau jangka panjang untuk membiayai barang modal atau aktiva tetap perusahaan, seperti pengadaan mesin, peralatan, kendaraan, bangunan dan lain-lain.
2. Kredit Modal Kerja, yaitu fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.
3. Kredit Modal Kerja Konstruksi, yaitu fasilitas kredit yang diberikan untuk pembiayaan jasa konstruksi atau pekerjaan yang berhubungan dengan penyelesaian suatu proyek misalnya proyek pembangunan gedung, perumahan, jalan, pekerjaan supervisi konstruksi, pekerjaan penyediaan barang atau jasa yang terkait dengan proyek.
4. Kredit Multiguna, yaitu fasilitas kredit yang diberikan untuk pembiayaan konsumtif seperti pembayaran biaya sekolah, biaya pernikahan, renovasi rumah, pembelian hunian, dan pembelian logam mulia.

Kepuasan pelanggan dapat didasarkan tidak hanya pada penilaian pelanggan terhadap keandalan penyampaian layanan, tetapi juga dari pengalaman pelanggan dengan proses penyampaian layanan (Dimitriades 2006). Kepuasan nasabah dapat menjadi sarana pemasaran yang baik bagi bank. Pelanggan yang puas akan memberitahu tiga sampai lima orang mengenai produk atau layanan yang mereka terima tetapi di sisi lain pelanggan yang tidak puas akan mengatakan ke 10 hingga 12 orang (Janet, 2009). Penting untuk memelihara kualitas layanan yang dapat memberikan kepuasan. karena itu yang menjadi salah satu faktor

penting untuk memperoleh kepuasan pelanggan adalah melalui hubungan yang baik antara karyawan dan nasabah (Levesque dan McDougall dalam Siddiqi, 2011). Memiliki nasabah yang loyal adalah harapan dari setiap bank karena akan membawa banyak keuntungan bagi perusahaan. Hubungan yang selaras antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas dapat membantu membidik target pasar dengan keterbatasan sumber daya pemasaran yang dimiliki (Kheng *et al.*, 2010). Dalam penelitian ini kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap PT BPR Danamitra Surya akan dilihat dari pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan pada nasabah. Berdasarkan uraian tersebut penulis mengambil judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit PT BPR Danamitra Surya di Surabaya”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Danamitra Surya di Surabaya?
- b. Apakah Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Danamitra Surya di Surabaya?
- c. Apakah Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Danamitra Surya di Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk :

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Danamitra Surya di Surabaya.
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Danamitra Surya di Surabaya
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Danamitra Surya di Surabaya

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas maka manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan menambah ilmu pengetahuan mengenai Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Nasabah, sehingga dapat digunakan dan diterapkan bagi penulis dilingkungan pekerjaan.

- b. Manfaat bagi PT BPR Danamitra Surya

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan kepada PT BPR Danamitra Surya dalam menyusun strategi Kualitas Layanan serta Penanganan Keluhan untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah.

c. Manfaat bagi STIE Perbanas

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan dan Kepuasan Nasabah, sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam penelitian selanjutnya.

**1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

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

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bagian ini berisi tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, penyusunan instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas serta teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai hasil penelitian beserta pembahasannya dari tiap-tiap hasil penelitian yang dihasilkan.

## BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai kesimpulan penelitian, keterbatasan dan saran untuk penelitian selanjutnya

