

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan waktu berjalan persaingan di bidang bisnis di Indonesia semakin ketat, tidak hanya di bidang – bidang perdagangan dan industri, namun di bidang perbankan juga telah muncul tanda – tanda seperti itu. Menurut data yang diperoleh OJK pada tahun 2017 terdapat 116 Bank di Indonesia. Hal ini mempersempit pangsa pasar yang ada di Indonesia. Di Indonesia, bank dapat beroperasi di luar wilayah kerja bank tersebut, sehingga hal ini mengakibatkan peluang semakin sedikit bagi bank – bank lain. Oleh karena itu, tingkat persaingan antar bank semakin ketat yang pada akhirnya dapat menurunkan kemampuan bank dalam menghasilkan keuntungan.

Peluang yang sedikit tersebut diperebutkan oleh bank – bank yang ada di Indonesia dengan dalil pangsa pasar yang masih menjanjikan. Nasabah yang menjadi konsumen Bank tersebut pasti menginginkan kebutuhannya dapat dipenuhi oleh Bank, begitu pula dari sudut pandang Bank. Bank juga harus memperhatikan apa yang menjadi kewajibannya serta kebutuhan dan keinginan nasabahnya sebagai mitra dari bank itu sendiri, agar tidak berpindah ke bank pesaing. Bank harus memperhatikan pelayanan yang baik dan sempurna bagi pengguna jasa di bank tersebut yang pada akhirnya mempengaruhi kemampuan menghasilkan laba bank.

Dalam setiap perusahaan pastinya memiliki tujuan utama yaitu menghasilkan laba yang sebesar-besarnya. Dari sudut pandang pemegang saham, laba perusahaan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat pengembalian yang akan diberikan kepada investor oleh perusahaan sebagai timbal balik investasi yang telah ditanamkan oleh investor kepada perusahaan tersebut. Indikator keuangan yang menjadi tolak ukur antara lain ROA (*Return on Assets*) dan ROE (*Return on Equity*). Semakin tinggi tingkat kedua rasio tersebut memungkinkan semakin tinggi pula keinginan investor menanamkan modal ke dalam perusahaan. Guna meningkatkan laba perusahaan. Manajemen berupaya membentuk citra yang baik perusahaan dalam efektifitas dan efisiensi di pekerjaan. Citra yang baik perusahaan menciptakan nilai tambah bagi perusahaan dalam menarik investor dalam berinvestasi.

Dalam bidang perbankan suatu kepuasan nasabah merupakan tombak ujung dari tercapainya tujuan perusahaan. Seresponden nasabah membutuhkan jasa yang ditawarkan oleh perbankan, sedangkan perusahaan perbankan mendapatkan keuntungan dari jasa yang digunakan nasabah, nasabah yang puas dengan layanan jasa perbankan pasti akan menggunakan jasa perbankan secara terus – menerus dan menimbulkan rasa percaya dan yakin atas kualitas dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan Bank. Rachel W.Y Yee et.al (2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkatkan kinerja keuangan, meningkatkan *word of mouth* dan mengurangi biaya pemasaran.

Era seperti *branchless banking* saat ini serasa dapat memenuhi keinginan dari nasabah yang sekiranya menginginkan jasa perbankan yang *mobile*, cepat serta aman. Namun dibalik itu Bank juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas yang melayani secara tatap muka langsung dengan nasabah. Jika nasabah tersebut puas akan pelayanan yang diberikan senantiasa nasabah tersebut akan tetap menggunakan fasilitas jasa perbankan yang ditawarkan oleh Bank, sehingga dapat disimpulkan hal tersebut akan mempengaruhi kinerja bank di sektor profitabilitas yang menjadi tujuan utama dari perusahaan perbankan.

Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* dari sebuah jasa perbankan sangatlah memberikan andil yang besar dalam mewujudkan suatu kepuasan nasabah. Menurut Parasuraman (1988), dimensi – dimensi yang terdiri atas *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* dapat membantu dalam pengukuran dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan perbankan apakah kualitas pelayanan yang diberikan telah membuat nasabah puas atau tidak. Dalam penelitian Mosahab, Mahamad dan Ramayah (2010) didapatkan hasil bahwa *Service Quality* atau kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Sepah, Malaysia.

Berbagai Produk maupun Jasa yang ditawarkan oleh perbankan sangatlah mirip dari Perusahaan satu dengan lainnya, seolah oleh menjadikan hal tersebut sebagai substitusi dari jasa yang diberikan, pastinya seresponden nasabah akan membandingkan produk maupun jasa tersebut dengan Bank lainnya. Hal yang menjadi kunci dari suksesnya program perusahaan atas produk dan jasa

tersebut adalah keunggulan yang tidak dimiliki oleh Bank lain serta suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan rasa puas nasabah dalam menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan, dengan adanya rasa puas dari nasabah maka hal ini dapat memberikan pengaruh positif bagi perusahaan, yaitu nasabah senantiasa menggunakan produk dan jasa secara terus menerus sehingga hal ini dapat memberikan kontribusi terhadap laba perusahaan atau profitabilitas perusahaan. Berdasarkan penelitian Al-Hawari dan Ward (2006), kualitas pelayanan merupakan hal yang dapat mempengaruhi kinerja keuangan Bank di Australia, namun hal ini tidak dapat berpengaruh langsung, melainkan melalui kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan karyawan dalam melayani nasabah Bank dengan baik maka, kepuasan nasabah akan tercapai dan secara tidak langsung akan memberikan pengaruh yang positif juga untuk pencapaian kinerja keuangan perbankan yang baik pula.

Dalam suatu perusahaan di bidang jasa, karyawan merupakan aset yang besar bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Begitupula dengan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Untuk mencapai tujuan perusahaan perbankan adalah mendapatkan laba atau profitabilitas yang maksimal, maka dengan ini manajemen tentunya mengoptimalkan berbagai motivasi bagi karyawan dalam menumbuhkan semangat untuk bekerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Chi dan Gursoy (2009) menyatakan bahwa kepuasan pegawai dapat berdampak positif terhadap kinerja keuangan perusahaan.

Agar karyawan perbankan dapat memberikan yang terbaik dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah dan mencapai tujuan utama, manajemen harus memberikan hak bagi karyawan yang dimana merupakan kewajiban dari manajemen Bank dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan dari karyawan Bank itu sendiri. Jika karyawan puas akan apa yang diberikan oleh manajemen Bank kepadanya hal tersebut senantiasa akan mempengaruhi kerja dari karyawan yang semakin baik dan antusias melayani sepenuh hati. Namun jika karyawan tidak puas akan apa yang diberikan oleh manajemen Bank kepadanya maka hal akan mempengaruhi kerja dari karyawan yang semakin malas dan tidak memiliki rasa kepemilikan bersama akan perusahaan tersebut. Hal ini pada akhirnya secara tidak langsung mempengaruhi produktivitas dan profitabilitas bank.

Dibalik suksesnya pemberian jasa layanan yang menyebabkan nasabah puas, terdapat peran yang besar dari karyawan yang memberikan pelayanan tersebut. Jika Karyawan merasa puas di tempat kerjanya maka karyawan akan melayani nasabah dengan sepenuh hati dan penuh keramahan dan empati. Namun Jika karyawan merasa tidak puas di tempat kerjanya maka karyawan merasa memiliki motivasi kerja yang rendah dan kurang bersemangat untuk melayani dan mengejar target yang ditetapkan oleh manajemen. Hal ini tentu saja mempengaruhi pelayanan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa kecewa dan dapat berlari ke Bank lain, citra dari perusahaan akan turun dan hal ini mempengaruhi profitabilitas dari perusahaan perbankan tersebut.

Memperhatikan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pegawai dan kualitas layanan pada akhir mempengaruhi profitabilitas

bank. Namun pengaruh dari kepuasan pegawai dan kualitas layanan bisa tidak langsung melainkan harus melalui peningkatan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas atas layanan bank ini selanjutnya mampu meningkatkan laba bank. Berbagai hasil penelitian terdahulu mendukung pandangan ini. Naseem, Sheikh dan Malik (2011) serta Dorothea Wahyu Ariani (2015) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kepuasan karyawan di dalam perusahaan, semakin puas karyawan akan hak yang diberikan oleh manajemen untuknya, maka karyawan akan lebih semangat dalam pelayanan ke konsumen sehingga tercipta kepuasan konsumen. Sedangkan, Devie et al (2015) mendapatkan fakta terbaru yaitu disamping karyawan yang puas akan pekerjaan dan hak yang diberikan manajemen untuk dirinya mempengaruhi kepuasan konsumen karena pelayanan baik yang ditawarkan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja dan profitabilitas dari perusahaan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pekerjaan dari karyawan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan secara tidak langsung dapat membantu pencapaian tujuan utama perusahaan yaitu pencapaian laba atau profitabilitas.

Penelitian bermaksud mengkaji kepuasan pegawai dan kualitas layanan dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah dan akhirnya perofitabilitas perusahaan di Bank Jatim. Tabel 1.1 memperlihatkan kinerja profitabilitas Bank Jatim dan bank daerah lainnya yang diukur dengan ROA dan ROE.

Tabel 1.1
Perbandingan ROA dan ROE Bank Tahun 2016

No	Nama Bank	ROA	ROE
----	-----------	-----	-----

1	Bank Jatim	3.59%	21.41%
2	Bank BJB	2.68%	28.33%
3	Bank DKI	2.66%	14.60%
4	Bank Jateng	2.13%	23.63%

Berdasarkan data diatas data yang diperoleh pada tahun 2016 kinerja

Bank jatim memiliki perkembangan yang cukup baik, hal ini dibuktikan dari besarnya rasio ROA dan ROE Bank Jatim yang telah dibandingkan dengan Bank – Bank sejenisnya, seperti Bank DKI, Bank BJB dan Bank Jateng. Dari data yang diperoleh pada laporan keuangan 2016 Rasio ROA Bank Jatim masih memiliki kinerja yang paling baik daripada Bank – Bank sejenis, namun Bank – Bank sejenis mulai bergerilya menyusul kinerja Bank Jatim. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karena persaingan yang ketat sekarang ini mempengaruhi pencapaian laba yang maksimal. Perolehan laba yang maksimal juga selain dipengaruhi oleh kinerja Bank itu sendiri, namun juga dapat dipengaruhi oleh *employee job satisfaction* dan *service quality*.

Bank Jatim.Tbk yang dulunya bernama Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur merupakan Badan usaha milik daerah atau biasa yang disebut BUMD yang bergerak dibidang perbankan dan Bank ini berada di kawasan Jawa Timur. Bank Jatim yang dahulu bernama Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur berdiri pada tanggal 17 Agustus 1961 telah memiliki 39 cabang yang tersebar di wilayah kerja Jawa Timur dan 2 cabang yang berada di luar Jawa Timur, yaitu Cabang Jakarta dan Cabang Batam. Bank Jatim telah memiliki banyak program dan produk – produk jasa berupa dana dan kredit. Bank Jatim pastinya juga memiliki kiat – kiat khusus dalam memenuhi segala keinginan dan kebutuhan dari para nasabahnya. Jika nasabah Bank Jatim merasa puas akan pelayanan yang diberikan

dari karyawan – karyawan Bank Jatim, maka hal ini kemungkinan dapat membuat nasabah loyal dalam menggunakan produk maupun program yang ditawarkan oleh Bank Jatim. Sebuah kepuasan nasabah tidak mungkin langsung timbul begitu saja, namun pasti terdapat hal – hal yang menjadi faktor pendorong terciptanya sebuah kepuasan nasabah hingga dapat menciptakan loyalitas nasabah terhadap Bank Jatim dan meningkatnya profitabilitas dari Bank Jatim. Faktor tersebut salah satunya adalah Kualitas pelayanan yang diberikan, adapun kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja dari karyawan Bank Jatim. Jika kepuasan kerja telah dimiliki oleh karyawan bank maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah akan lebih tulus dan lebih baik, sehingga nasabah akan merasakan kenyamanan dalam bertransaksi sehingga kepuasana nasabah dapat terwujud. Kepuasan nasabah ini dapat berpengaruh dengan loyalitas nasabah dan profitabilitas yang akan diperoleh Bank Jatim.

Dalam uraian yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan kualitas layanan Bank Jatim dan Perspektif kepuasan nasabah yang akan dilanjutkan ke profitabilitas dari Bank Jatim itu sendiri, sehingga penelitian ini mempunyai judul “Pengaruh *Employee Job Satisfaction* dan *Service Quality* terhadap Profitabilitas dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Nasabah Pada PT. Bank Jatim.Tbk”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya dapat dirumuskan berbagai masalah, sebagai berikut.

1. Apakah *Employee Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Profitabilitas* PT. Bank Jatim.Tbk?
2. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Profitabilitas* PT. Bank Jatim.Tbk?
3. Apakah *Customer Satisfaction* memediasi pengaruh *Employee Job Satisfaction* terhadap *Profitabilitas* PT. Bank Jatim.Tbk?
4. Apakah *Customer Satisfaction* memediasi pengaruh *Service Quality* terhadap *Profitabilitas* PT. Bank Jatim.Tbk?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang ingin diketahui dalam penelitian ini secara umum untuk mengkaji pengaruh *Employee Job Satisfaction* dan *service quality* melalui *Customer Satisfaction* terhadap *Profitabilitas* nasabah di PT. Bank Jatim.Tbk. Secara rinci tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *Employee Job Satisfaction* terhadap *Profitabilitas* Pada PT. Bank Jatim.Tbk
2. Menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap *Profitabilitas* Pada PT. Bank Jatim.Tbk
3. Menganalisis pengaruh *Employee Job Satisfaction* terhadap *Profitabilitas* dengan mediasi *Customer Satisfaction* Pada PT. Bank Jatim.Tbk

4. Menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap *Profitabilitas* dengan mediasi *Customer Satisfaction* Pada PT. Bank Jatim.Tbk

1.4 **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari proses penelitian serta analisis data dalam pengujian hipotesis penelitian, diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis, yaitu:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen Bank dalam mengevaluasi kinerja yang telah dilaksanakan sehingga dapat membantu menciptakan kepuasan kerja karyawan dan kepuasan nasabah sehingga dapat mencapai profitabilitas yang diharapkan.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya agar mendapat gambaran tentang objek yang diteliti.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perguruan tinggi dalam mengembangkan teori – teori yang berhubungan dengan objek penelitian ini
4. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dalam pembuktian dan pemberian bukti secara empiris pada literatur sistem informasi tentang berbagai variable yang telah diteliti oleh peneliti sehingga dapat membantu memperjelas “tanda tanya” dalam suatu benak para pembaca

1.5 **Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan dalam Tesis ini terbagi menjadi 5 (Lima) Bab.

Masing – masing Bab dibagi menjadi Sub Bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini akan diuraikan berbagai Penelitian Terdahulu dan teori yang berhubungan dengan *Employee Job Satisfaction*, *Customer Satisfaction* dan Profitabilitas, sehingga dapat menggambarkan Kerangka Pemikiran dan mengemukakan hipotesis dan variabel penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam Bab ini penulis akan mengemukakan Rancangan penelitian, Batasan – batasan dari penelitian, Identifikasi dari variabel yang akan diteliti, Definisi operasional dan pengukuran variabel, Teknik dari pengambilan sampel, Instrumen yang membantu dalam Penelitian, Uji Validitas dan Reabilitas dari Instrumen Penelitian, Data yang akan digunakan dan cara pengumpulan data tersebut dan Pembahasan tentang Analisis Data yang akan dapat membantu dalam menentukan hasil dari penelitian ini.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan mengenai hasil penelitian terhadap obyek penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis berdasarkan data yang diperoleh dan dibandingkan dengan teori yang ada.

BAB V: PENUTUP

Pada bagian terakhir ini menguraikan mengenai kesimpulan yang tertarik penulis dari analisa dan pembahasan atas obyek penelitian, keterbatasan penelitian serta saran – saran dari penulis atas obyek penelitian tersebut.

