

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan mengidentifikasi upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka terima atau mereka harapkan atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Terdapat beberapa dimensi dari kualitas pelayanan antara lain, *reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles*. Dimensi-dimensi ini menentukan tingkat kepuasan dari para nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat kepada bank. (Tjiptono,2014:282)

Kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah layanan yang diberikan kepuasan nasabah, kepuasan itu tersebut dimana adanya perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Daryanto,2014 :90)

Menurut Kasmir (2012:196-198) mengatakan bahwa persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu yang jangka panjang, evaluasi kognitif, dalam proses pemberian layanan. Manfaat dari kualitas layanan terakumulasi dari waktu ke waktu dapat dikatakan dalam jangka panjang sehingga perusahaan jasa harus mengidentifikasi upaya pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan melaksanakannya secara efektif. Garvin (Kasmir,2012:407) mengidentifikasi perspektif mengenai kualitas dalam lima arti yang berbeda sesuai dengan konteksnya, salah satu diantaranya adalah definisi dalam kacamata nasabah, yang

berarti kualitas terletak di mata orang yang melihatnya. Perspektif ini cenderung bersifat subjektif, karena berorientasi pada permintaan dan mengakui bahwa pelanggan yang berbeda memiliki keinginan serta kebutuhan yang berbeda.

BRI Cabang Pandanaran, Semarang merupakan bank pemerintah pertama di Indonesia

memiliki visi yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Berdasarkan visi tersebut BRI Semarang Pandanaran yang secara resmi melalui beroperasi pada tanggal 16 Desember 1956 selalu melakukan evaluasi dari tahun ke tahun menciptakan kepuasan nasabah. BRI Semarang Pandanaran sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat BRI Semarang Pandanaran harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik. Kepuasan nasabah merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya harus jeli dalam mengetahui pergeseran kebutuhan nasabah yang setiap saat berubah. Setiap nasabah memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Menurut Oliver kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap yang inheren atau melekat pada pemeroleh produk dan pengalaman nasabah. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah dari tahun ke tahun dijadikan evaluasi bagi perusahaan untuk menilai seberapa tinggi kepuasan nasabah pada pelayanan yang diberikan perusahaan. Jumlah nasabah BRI Semarang Pandanaran tahun 2018-2021 sebesar 25,3 juta orang.

Tabel 1.1 Nasabah Bank BRI Semarang Pandanaran 2018-2022

NO	Tahun	Jumlah
1	2018	25 Juta orang
2	2019	25,2 Juta orang
3	2020	25,1 Juta orang
4	2021	25,2 Juta orang

Sumber : Bank BRI Semarang Pandanaran, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa menunjukan masih adanya peningkatan dan penurunan jumlah nasabah Bank BRI Pandanaran Semarang pada tahun 2018-2020 .Hal yang yang akan diteliti oleh peneliti ialah bagaimana Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran mempertahankan nasabahnya. Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang itu sendiri merupakan salah satu cabang Bank BRI di Semarang yang berada di pusat kota, sehingga memiliki potensi yang tinggi dan sangat baik untuk dijadikan objek penelitian. Dari uraian yang dikemukakan di atas hal inilah yang mendasari peneliti untuk mengangkat judul : “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI CABANG SEMARANG PANDANARAN SEMARANG”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, masalah yang dirumuskan adalah :

- a. Bagaimanakah persepsi terhadap kualitas pelayanan pada Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang.
- b. Bagaimana persepsi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Cabang Pandanaran Semarang
- c. Bagaimana pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Ada tujuh penelitian tentang pentingnya standar pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang , adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui persepsi terhadap kualitas pelayanan pada BANK BRI KC Semarang Pandanaran.
- b. Untuk mengetahui persepsi terhadap kepuasan nasabah pada BANK BRI KC Semarang Pandanaran.
- c. Untuk pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasar tujuan diatas maka manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi praktisi Diharapkan hasil penelitian ini, dapat menjadi tolak ukur bagi Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran di dalam menentukan strategis mengenai kebijakan yang strategis untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
2. Bagi Akademik
Sebagai wadah menerapkan ilmu manajemen, khususnya pada konsentrasi pemasaran dan sebagai sumber rujukan bagi penelitian berikutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan pustaka

Pada bab ini berisi tentang teori penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis.

Bab III: Metode penelitian

Pada bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada Bab ini berisi data deskripsi hasil pengumpulan data dan analisis data.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan serta saran yang ingin dikemukakan.

