

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia perbankan dan dunia bisnis sama-sama terpengaruh oleh ekspansi ekonomi yang pesat. Persaingan yang sangat tajam atau ketat yang diatur saat ini membuat bank memusatkan upaya mereka untuk memenuhi kebutuhan, keinginan serta asumsi bagi klien untuk mendapatkan layanan yang menguasai pangsa pasar. Bank adalah lembaga keuangan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian suatu negara. Sektor perbankan dapat dianggap sebagai indikator kemajuan ekonomi suatu bangsa karena peran perbankan dalam keuangan tidak dapat dipisahkan dari pembangunan dan kemajuan negara. Tugas bank-bank di Indonesia harus terlihat dari bagaimana di setiap sektor pembangunan, berbagai jenis aktivitas dilakukan oleh masing-masing bank sesuai dengan kemampuannya sebagai keuangan.

Bisnis perbankan adalah bisnis bantuan mengingat kepercayaan klien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Kesuksesan sebuah perusahaan atau bisnis sangat ditentukan oleh kualitas layanan pelanggannya. Semakin berkembang pelayanan teknologi dalam dunia keuangan, semakin cepat kemajuan produk dan pelayanannya. Karena setiap bank selalu memperhatikan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggannya yang melakukan pekerjaan lebih baik daripada saingannya dalam memuaskan pelanggan.

Kepuasan nasabah sangatlah untuk diperhatikan dalam membentuk citra dan sikap yang baik terhadap PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat Kota Palembang. Pengembangan sikap yang baik diperlukan agar klien merasa puas serta bisa dipertahankan, karena persaingan di dunia keuangan semakin kejam sehingga metodologi dari berbagai sudut pandang untuk menarik perhatian masyarakat harus dilakukan. Akibatnya, cara nasabah bertindak dan bersikap menjadi variabel yang sangat penting. Sikap sebagai penilaian menyeluruh seorang terhadap suatu barang akan mempengaruhi perilaku yang dihasilkannya.

Persaingan antar bank yang semakin tinggi untuk memenangkan nasabah di wilayah Ilir Barat 1 telah terjadi dengan bank Danamon, bank BCA, bank Mandiri, bank Sumsel Babel, bank BNI dan bank lainnya yang semakin banyak untuk mengejar pasar demi pinjaman atau kredit. Untuk nasabah pinjaman memilih bank yang mengatasi masalah mereka lebih mudah. Apabila loyalitas konsumen Bank BRI Unit Ilir Barat tidak dipertahankan atau diperiksa dan ditingkatkan kembali secara tepat, maka tidak akan mampu bersaing dengan bank lain dan pada akhirnya nasabah lama Bank BRI Unit Ilir Barat dapat berpindah untuk menjadi klien dari bank yang berbeda.

Maka kualitas pelayanan Bank BRI Unit Ilir Barat harus dikelola secara profesional. Kinerja pelayanan Bank BRI Unit Ilir Barat Kota Palembang menunjukkan bahwa PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah atau agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank BRI Unit Ilir Barat agar usahanya dapat berjalan dengan baik di industri perbankan. Nasabah

adalah alasan utama keberadaan bank. Dengan asumsi nasabah Bank BRI Unit Ilir Barat terus berkembang dari tahun ke tahun, hal ini menunjukkan nasabah atau klien semakin tertarik untuk menawarkan jenis-jenis bantuan di Bank BRI Unit Ilir Barat.

Hal ini menandakan produktivitas kinerja karyawan yang baik dalam memenuhi tingkat kualitas pelayanan atas kepuasan nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 30 responden yang merupakan nasabah Bank BRI Unit Ilir Barat. Variabel independen penelitian ini yaitu *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), *Empathy* ( $X_5$ ) sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah ( $Y$ ). Dari hasil penelitian melalui kuesioner menunjukkan bahwa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* untuk mengetahui Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Ilir Barat.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis ingin melakukan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat kota Palembang. Sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir ini ialah **“Tinjauan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka yang menjadi masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat ?

## 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar ruang lingkup pembahasan tugas akhir lebih tertata serta sesuai permasalahannya, pembahasan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Ilir Barat. Menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 30 responden yang merupakan nasabah Bank BRI Unit Ilir Barat. Variabel independen penelitian ini yaitu *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), *Empathy* ( $X_5$ ) sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah ( $Y$ ).

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada diatas maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat Kota Palembang.

### 1.4.2 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan penulis dalam penelitian Tugas Akhir ini sebagai berikut :

### 1. Bagi Penulis

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat Kota Palembang.

### 2. Bagi Akademik

Diharapkan sebagai tambahan wawasan serta acuan dan referensi bahan ajar atau pustaka tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, Bagi peneliti selanjutnya khusus untuk mahasiswa Jurusan Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma.

### 3. Bagi Perusahaan

Diharapkan bisa memberi informasi tambahan dan saran yang berguna sebagai pertimbangan perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang baik dan melayani dengan setulus hati.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian dari Tugas Akhir ini ialah menganalisis bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat. Penelitian ini dilakukan kepada nasabah Bank BRI yang berlokasi di Jln. Kapten A Rivai, 26 Ilir D.I, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang , Sumatera Selatan, 30139.

### **1.5.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif. Metode deskriptif Kuantitatif merupakan mendeskripsikan, meneliti dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka.

### **1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2012: 194-203), ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan urutan sebagai berikut:

1. Observasi

Melakukan observasi secara langsung ketempat penelitian di Bank BRI Unit Ilir Barat.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan fenomena atau permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal mendalam yang bisa didapatkan dari responden nasabah Bank BRI Unit Ilir Barat.

3. Kuesioner

Kuesioner ialah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pernyataan untuk dijawab oleh responden nasabah Bank BRI Unit Ilir Barat.

#### 1.5.4 Sumber Data

Dalam mengumpulkan sumber data menurut Sugiyono (2018:213), peneliti mengumpulkan data primer dan sekunder dari sumber-sumber sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang didapat langsung dari pengumpul informasi. sumber data penelitian, baik individu maupun kelompok, diperoleh langsung dari sumber primer tanpa menggunakan perantara. Responden akan menanggapi pernyataan sistematis setelah menerima data dari kuesioner. Selain itu, pilihan jawaban telah disediakan, dan responden hanya perlu memilih jawaban yang menurut mereka paling tepat.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data disebut data sekunder, biasanya berbentuk file dokumen nasabah atau melalui orang lain. Dan adapun data sekunder yang diperoleh dari hasil studi pustakaan, terdiri dari buku maupun yang lain dalam masalah penelitian.

Penulis menggunakan data Primer dan data sekunder dalam penulisan tugas akhir ini dengan cara kuesioner dan studi pustakaan yang berisikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Iilir Barat.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Secara keseluruhan, tugas akhir terdiri dari empat bab yang isinya mencerminkan rencana materi yang akan diteliti, dengan dugaan bahwa setiap bab memiliki keterkaitan satu sama lain. Pada setiap bab akan dijelaskan sistematika tugas akhir sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I ini peneliti mengemukakan mengenai melatarbelakangi dalam memilih judul, rumusan masalah, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab II ini peneliti menguraikan mengenai gambaran umum perusahaan yang sejarah singkat, visi dan misi perusahaan, Logo Bank BRI, struktur organisasi, *Job Description* ( Uraian Tugas), aktivitas usaha serta Produk dan jasa Bank BRI, dan Lokasi Perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat.

### **BAB III PEMBAHASAN**

Pada bab III ini peneliti akan mengungkapkan teori yang melandasi pembahasan yang terdiri teori-teori kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, dan analisis data tentang tinjauan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat di kota Palembang.



#### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab IV ini peneliti menarik kesimpulan serta saran yang harus disampaikan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat.

