

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Bank Rakyat Indonesia atau disingkat BRI, merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam dunia perekonomian nasional. Di Indonesia, PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. merupakan salah satu bank milik pemerintah yang memiliki jaringan terluas dan terbesar di Indonesia.

Memasuki era perdagangan bebas, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada nasabah. Dengan demikian strategi pemasaran yang berorientasi pada nasabah, membuat perbankan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan nasabah untuk mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah, meningkatkan reputasi perbankan, dan efisiensi dan produktivitas karyawan.

Persaingan yang ketat di dunia bisnis, menuntut perusahaan termasuk perbankan untuk membenahi sistem manajemen serta mengembangkan strategi-strategi yang tepat dalam menjalankan usahanya. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan keunggulan kompetitif, pertumbuhan serta pengembangan perbankan dimasa yang akan datang. Adapun strategi-strategi yang dapat dilakukan perbankan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kualitas fasilitas, serta dengan menentukan strategi penempatan lokasi yang tepat, sehingga dapat bersaing dengan para pesaingnya.

Menurut Olsen dan Wyckoff (Amrullah, Pamasang S. Siburian, dan Saida Zanurossalamia ZA, 2016:103), definisi secara umum kualitas jasa pelayanan adalah perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas pelayanan.

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempunyai pengaruh kuat dengan perilaku nasabah. Apabila bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan bank. Oleh karena itu perbankan harus memikirkan betapa pentingnya kualitas pelayanan dalam melayani nasabahnya.

Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjangkau konsumen. Menurut Sulastyono (Faradisa, Isti. Leonardo Budi H dan Maria M Minarsih, 2016:6) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktifitas-aktitas sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.

Perbankan harus dapat merancang strategi yang tepat dalam mencapai tujuan perbankan, salah satunya adalah menentukan lokasi. Memilih lokasi usaha merupakan keputusan penting untuk bisnis agar dapat membujuk pelanggan untuk datang ke tempat bisnis dalam pemenuhan kebutuhannya. Menurut Fitzsimmons dalam buku Fandy Tjiptono dan Chandra (2011:134) Lokasi berpengaruh terhadap dimensi-dimensi strategik, seperti fleksibilitas, *competitive positioning*, manajemen permintaan dan fokus strategik.

Dalam rangka pencapaian tujuannya, Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima. Namun

pada kenyataannya masih banyak keluhan dari para nasabah misalnya, antrian yang panjang dan kurang cepatnya kinerja para karyawan Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah. Hal ini akan membuat para nasabah merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah merupakan satu dari tiga bank yang ada di Kecamatan Lubuk Besar Kabupaten Bangka Tengah, adapun ketiga bank tersebut adalah Teras BRI Pasar Lubuk, Bank Utari dan Bank Muamalat. Namun sekarang ini Bank Muamalat tidak lagi beroperasi.

Adapun perbandingan fasilitas yang disediakan oleh pihak Teras BRI Pasar Lubuk dengan Bank Utari Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah adalah sebagai berikut:

Tabel I.1 Perbandingan Fasilitas Teras BRI Pasar Lubuk dengan Bank Utari Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah

No	Fasilitas	BRI	Bank Utari
1	Tempat parkir	Kurang luas	Lebih luas
2	Ruang tunggu	Kurang rapi	Lebih rapi
3	Meja dan Kursi	Kurang banyak	Lebih banyak
4	Alat tulis	Kurang lengkap	Lebih lengkap
5	Toilet	Kurang bersih	Lebih bersih

Sumber: Teras BRI Pasar Lubuk dan Bank Utari Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah, Diolah Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh pihak Bank Utari Pasar Lubuk lebih baik apabila dibandingkan dengan Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah. Hal ini dapat dilihat dari daftar perbandingan fasilitas yang disediakan oleh Teras BRI Pasar Lubuk dengan Bank Utari Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah, sehingga nasabah merasa kurang puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

Seiring dengan berjalannya waktu jumlah nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah selalu mengalami penurunan dan lebih sedikit bila dibandingkan dengan jumlah nasabah Bank Utari Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah. Hal ini dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

Tabel I.2 Perbandingan Jumlah Nasabah Teras BRI Pasar Lubuk dengan Bank Utari Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah

No	Bulan	Jumlah nasabah Teras BRI Pasar Lubuk	Jumlah nasabah Bank Utari Pasar Lubuk
1	November 2016	120	186
2	Desember 2016	119	193
3	Januari 2017	117	195
4	Februari 2017	115	201
5	Maret 2017	112	211
6	April 2017	107	226
	Rata-rata	115	202

Sumber: Teras BRI Pasar Lubuk dan Bank Utari Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah, Diolah Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah selama bulan November sampai April mengalami penurunan jumlah nasabah. Sedangkan Bank Utari Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah selalu mengalami peningkatan, maka dapat diidentifikasi bahwa terdapat nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah yang tutup buku ataupun pindah ke bank lain.

Penentuan lokasi sangat berkaitan dengan sukses tidaknya suatu usaha perbankan. Lokasi yang tepat akan dapat menunjang keberhasilan suatu usaha perbankan. Lokasi Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah yang sempit membuat para nasabah merasa tidak nyaman dan membuat para nasabah merasa tidak puas dengan strategi lokasi yang diterapkan pihak BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

Peneliti telah melakukan pra survei terhadap 20 orang responden yang semuanya adalah nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang masalah yang diteliti. Adapun hasil pra survei sebagai berikut:

Tabel I.3 Data pra survei terhadap 20 responden nasabah pada Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Kualitas pelayanan yang diberikan pihak Teras BRI Pasar Lubuk kabupaten Bangka Tengah sangat memuaskan.	2 10%	2 10%	3 15%	7 35%	6 30%
2	Fasilitas yang disediakan pihak Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah sangat lengkap.	2 10%	3 15%	4 20%	5 25%	6 30%
3	Lokasi Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah sangat mudah dijangkau.	3 15%	2 10%	3 15%	7 35%	5 25%
4	Nasabah puas dengan apa yang telah diberikan pihak Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.	2 10%	1 5%	4 20%	6 30%	7 35%
Rata-rata persentase per skala		11,25%	10%	17,5%	31,25%	30%

Sumber : Data Primer Diolah peneliti, 2017

Berdasarkan data pra survei diatas, dapat disimpulkan bahwa pada semua item pernyataan didominasi oleh jawaban responden berskala tidak setuju dan sangat tidak setuju, dimana untuk rata-rata persentase tidak setuju sebesar 31,25% dan rata-rata persentase sangat tidak setuju sebesar 30%. Hal ini membuktikan bahwa terdapat masalah yang perlu diperhatikan oleh pihak Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah khususnya pada kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini yang menjadi perhatian utama peneliti adalah variabel kepuasan nasabah, sehingga diperlukan suatu bentuk penelitian guna menciptakan kepuasan nasabah.

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka menarik untuk dilakukan suatu penelitian tentang “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA TERAS BRI PASAR LUBUK KABUPATEN BANGKA TENGAH”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah ?
2. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah ?
3. Apakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah ?
4. Apakah pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah ?
5. Apakah pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah ?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai masalah yang diteliti, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

1.4 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya mempunyai beberapa tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana gambaran kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini memiliki berbagai macam manfaat yang terdiri 3 manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti, khususnya yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi.

- b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan sebagai sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan penelitian selanjutnya mengenai topik-topik yang berkaitan, baik yang bersifat melanjutkan maupun melengkapi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah agar dapat menentukan kebijakan yang berhubungan dengan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap masalah penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang pengertian pemasaran, manajemen pemasaran, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi serta kepuasan nasabah dan penelitian terdahulu serta kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode analisis variabel penelitian serta definisi operasional.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan dan analisis penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang menguraikan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN