

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan dan pembangunan nasional yang bertujuan mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, diharapkan agar lebih memperhatikan keserasian, keselarasan dan keseimbangan unsur-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional.

Salah satu sarana yang mempunyai peranan strategis dalam menyetarakan dan menyeimbangkan masing-masing unsur tersebut adalah sektor perbankan. Perbankan memiliki peranan yang sangat penting yang tak bisa lepas dari pola kehidupan masyarakat, terlebih pada perilaku ekonomi. Bank merupakan tumpuan bagi perilaku ekonomi bahkan sektor perbankan telah menjadi mobilisator utama kegiatan perekonomian suatu negara. Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar.

Adapun syarat yang harus dipenuhi oleh perbankan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan nasabah. Nasabah merupakan faktor penting bagi perkembangan suatu perusahaan, karena tanpa nasabah suatu bank tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Kebutuhan dan keinginan nasabah semakin meningkat dan beraneka ragam, dimana nasabah akan memilih bank yang akan memberikan

keuntungan besar baginya, hal inilah yang membuat pihak bank semakin sulit untuk memuaskan kebutuhan nasabahnya. Sehingga ini yang membuat masing-masing bank mempunyai program yang terus diperbaharui. Program tersebut dapat berbentuk layanan- layanan baru yang semakin memudahkan nasabah, tingkat bunga yang tinggi, ada pula yang menawarkan program undian berrhadiah. Semua itu dimaksudkan untuk mempertahankan supaya nasabah lama tidak beralih ke bank lain.

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi nasabah terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima/ peroleh dari bank. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan yang telah dirasakan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan nasabah. Apalagi bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha sehingga terciptanya kepuasan terhadap nasabah. Menyadari pentingnya kualitas jasa, maka hal ini perlu diterapkan pada perusahaan yang bergerak dibidang lembaga keuangan perbankan, tepatnya pada bank PT. BPR Mitra Rakyat Riau.

Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi nasabah adalah memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan

yang berdasarkan pada lima dimensi yaitu Bukti Fisik ( tangibles), Keandalan (reliability), Daya Tanggap ( responsiveness), Jaminan ( assurance), dan Empati (empathy). Kelima dimensi kualitas jasa tersebut sangat penting diperhatikan oleh setiap perusahaan khususnya pada Bank PT. BPR Mitra Rakyat Riau yang bergerak di bidang jasa.

Secara umum kegiatan usaha PT. BPR Mitra Rakyat Riau adalah memberikan kredit, mengimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan deposito berjangka dan tabungan. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik pihak pengelola PT. BPR Mitra Rakyat Riau secara terus menerus berupaya merupakan pembenahan baik sarana fisik, kemampuan karyawan dan pelayanan yang berhubungan langsung dengan pihak nassabah. PT. BPR Mitra Rakyat Riau juga selalu berusaha memberikan rasa aman, nyaman, dan menguntungkan kepada masyarakat sebagai pemegang amanah dan kepercayaan penyimpanan dana.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak PT. BPR Mitra Rakyat Riau. Jumlah nasabah tabungan dari tahun 2009 s/d 2013 terus bertambah seperti yang terlihat pada Tabel 1.1 di bawah ini :

**Tabel 1.1 : Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau Tahun 2009 s/d 2013**

No	Tahun	Jumlah Nasabah (orang)	Jumlah Tabungan ( Rp)
1	2009	2880	11,679,484,162,21
2	2010	3840	13,475,561,328,32
3	2011	3950	12,488,585,556,71
4	2012	4580	15,438,955,327,80
5	2013	5840	17,678,944,296,41

Berdasarkan dari tabel 1.1 diatas dijelaskan bahwa jumlah nasabah dan jumlah nominal tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau tahun terakhir yaitu pada tahun 2009 jumlah nasabah PT. BPR Mitra Rakyat Riau 2880 orang dengan jumlah dana sebesar Rp. 11,679,484,162,21. Pada tahun 2010 jumlah nasabah meningkat sebanyak 3840 orang dengan jumlah dana sebesar Rp. 13,475,561,328,32. Pada tahun 2011 jumlah nasabah meningkat sebanyak 3950 orang dengan jumlah dana sebesar Rp. 12,488,585,556,71 dan untuk tahun 2012 jumlah nasabah mengalami peningkatan kembali sebanyak 4580 orang dengan jumlah dana sebesar Rp.15,438,955,327,80 dan untuk tahun 2013 jumlah nasabah meningkat sebanyak 5840 dengan jumlah dana sebesar 17,678,944,296,41

Pada Bank PT. BPR Mitra Rakyat Riau diketahui bahwa pihak bank menerapkan lima dimensi yang menjadi acuan dari kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari data perkembangan jumlah nasabah tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau setiap tahunnya mengalami perkembangan. Melihat perkembangan ini pihak bank dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang lebih baik sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah secara terus menerus.

Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan harapan nasabah, dengan demikian nasabah akan merasa puas dan pada akhirnya memberikan rekomendasi kepada masyarakat untuk melangsungkan tujuan PT. BPR Mitra Rakyat Riau .

Dari latar belakang di atas, penulis tertarik mengadakan penelitian dan membahas kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu penulis mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. Bank Perkreditan Rakyat ( BPR) Mitra Rakyat Riau “**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau ?
2. Apakah keandalan (*Reliability*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau ?
3. Apakah Daya Tanggap (*Reponsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau ?
4. Apakah Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau ?
5. Apakah Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau ?
6. Apakah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh secara bersama – sama terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Bukti Fisik ( *Tangible*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.
- b. Untuk mengetahui Keandalan ( *Reliability*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.
- c. Untuk mengetahui Daya Tanggap ( *Responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.
- d. Untuk mengetahui Jaminan ( *Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.
- e. Untuk mengetahui Empati ( *Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau
- f. Untuk mengetahui Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh secara bersama – sama terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan pt. Bpr Mitra Rakyat Riau

#### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis sebagai aplikasi ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan untuk diterapkan dalam penelitian.

2. Bagi perusahaan di harapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi manajemen PT. BPR Mitra Rakyat Riau untuk melakukan evaluasi terhadap peningkatan pelayanan khususnya yang dilakukan dan untuk perencanaan maupun pengembangan dimasa yang akan datang.
3. Bagi pihak lain dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan bahan masukan bagi yang ingin melakukan penelitian sejenis atau perbandingannya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dalam pembahasan, maka dalam penulisan nantinya, penulis akan membagi kedalam III bab dimana setiap bab yang satu dengan bab lainnya saling berkaitan dan tidak bisa dipisahkan.

Dengan kerangka dasar sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Mengemukakan tentang beberapa konsep- konsep teoritis yang mendukung pelaksanaan penelitian, hipotesis dan variabel penelitian.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tehnik pengumpulan data, populasi dan sampel, analisis data, uji hipotesis dan asumsi klasik.

**BAB IV: GAMBARAN PERUSAHAAN**

Menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas perusahaan

**BAB V: HASIL PENELITIAN**

Mengemukakan mengenai hasil penelitian yang berhubungan dengan variable penelitian.

**BAB VI: PENUTUP**

Penulis membuat kesimpulan dan saran sebagai masukan bagi manajemen perusahaan.