**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia, kondisi sosial ekonomi masyarakat juga mengalami perubahan terutama tentang sistem nilai yang dianut dan cara pandang masyarakat. Masyarakat lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Perubahan kondisi tersebut menyebabkan semakin ketatnya persaingan disegala bidang. Persaingan yang semakin ketat tidak dapat dihindari oleh setiap perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Dunia dan lingkungan Bisnis yang semakin berkembang, menuntut perusahaan-perusahaan untuk melakukan berbagai langkah strategis agar mampu untuk meningkatkan daya saing dan kinerja karyawan. Sebuah perusahaan akan lebih meningkat bila memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu memenangkan persaingan dalam merebut dan mempertahankan pasar global. Salah satu sasaran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah dengan mengelola manajemen sumberdaya manusia tersebut dengan baik. Sehingga sumber daya manusia yang berkualitas diharapakan kiranya dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi yang lebih baik. Tenaga kerja yang baik adalah tenaga kerja yang mampu melakukan pekerjaannya semaksimal mungkin dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Pada dekade terakhir, peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru. Konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhan sehingga melakukan pembelian lebih dari sekali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena melalui terpuasnya kebutuhan konsumen, konsumen tidak akan melirik perusahaan lain dan dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk word of mouth yang dilakukan oleh konsumen loyal kepada konsumen lainnya.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati danWahyuddin, 2007). Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan penawaran dan pelayanan yang optimal, mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisinya di tengah persaingan bisnis yang ketat seperti sekarang ini.

Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan acuan keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya (Kotler, 2007).

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntuan setiap konsumen. (Azwar 1996) juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan aplikasi pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis (Hartono, 2006). Kepuasan pelanggan didasarkan pada pengalaman penilaian yang dibuat oleh pelanggan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Penilaian itu berdasarkan evaluasi persepsi pelanggan yang berhubungan dengan pengalaman pemakaian atau value yang dimiliki yang memfasilitasi pencapaian tujuan pelanggan.

Pada sebuah organisasi perbankan, kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan penyelenggaraan, dipengaruhi oleh pelayanan dan kepuasan bagi pelanggan atau nasabahnya. Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauhmana pihak Bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan adalah cara langsung atau tidak langsung yang dilakukan untuk menganalisis kegiatan yang berlaku dengan cara melihat bagian-bagian kecil dari keseluruhan kegiatan dalam perbankan. Atau membahas perilaku nasabah yang menggunakan jasa-jasa perbankan dalam mendapatkan kepuasan.

Perbankan membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah perbankan untuk mencapai loyalitas dari para nasabah.

Bank Indonesia adalah tempat penyimpanan uang untuk bank-bank umum antara lain seperti Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI). Bank Tabungan Indonesia (BTN), Bank Central Asia (BCA) dan Bank umum lainnya. Untuk itu pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah.

Maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, tepatnya pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Utara adalah dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Dimana dalam menunjang pengelolaan aktivitas perbankan maka perlu adanya tingkat pelayanan nasabah, sebab dengan adanya tingkat pelayanan nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah.

Penelitian tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang di terimanya sangat dibutuhkan oleh Bank Indonesia yang berorientasi pada kepuasan nasabah dan bisa dijadikan pertimbangan apakah pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga bisa dijadikan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan strategi guna memuaskan nasabahnya dan perlu memperhatikan waktu meeting bagi karyawan yang bertugas di bagian kasir sehingga para nasabah tidak terlalu lama untuk menunggu dan juga pelayanan yang di berikan kepada nasabah haruslah maksimal agar nasabah merasa nyaman dan puas. Pimpinan juga harus berperan dalam perkembangan mental karyawan karena akan mempengaruhi sikap dan semangat mereka dalam bekerja. Pada umumnya setiap perusahaan menginginkan perkembangan mental yang dapat mendukung sifat dari setiap karyawannya ini semua demi terwujudnya apa yang perusahaan ingin capai. Kualitas Pelayanan dari Karyawan untuk nasabah akan menghasilkan kepuasan tersendiri untuk menciptakan kerjasama yang baik bagi semua pihak. Demikian halnya dengan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Utara yang bergerak di bidang Perbankan, perlu memperhatikan segala permasalahan terutama mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap nasabahnya.

Untuk itu penulis teratarik mengangkat judul tentang : **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Utara”.**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian yang di kemukakan dalam latar belakang dan pengamatan, identifikasi masalah yang di temui adalah :

1. Kurangnya waktu dalam memberikan pelayanan
2. Pelayanan yang kurang maksimal

## 1.3 Batasan Masalah

## Setiap usaha perbankan dalam mencapai tujuannya pasti mempunyai masalah yang beragam dan masing-masing unit usaha akan mempunyai masalah yang berbeda. Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada unit accounting khususnya bagian kasir untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Utara. Batasan masalah ini untuk memudahkan penelitian dan memudahkan mencari pemecahanya.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Utara

## Tujuan dan Manfaat Penelitian

## 1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

## Manfaat Penelitian

## Dengan dilakukanmya peneliti ini diharapkan berguna atau bermanfaat bagi pihak, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Pernulis

Untuk menyempurnakan ilmu pengetahuan yang diperoleh semasa perkuliahan dan mampu untuk mengimplementasikan dan menerapkan teori-teori yang diperolah selama masa pendidikan dalam praktek yang sesungguhnya.

1. Bagi perusahaan

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan acuan bagi pimpinan bagi pihak pimpinan perusahaan dalam mengambil keputusan dan kebijakan khususnya dalam menangani perilaku karyawan dalam melakukan pelayanan tehadap nasabah.

1. Bagi umum

Penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama mengadakan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.