

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, kegiatan ekonomi semakin menyatu antara Negara di dunia yang kemudian terciptanya globalisasi ekonomi. Adanya globalisasi ekonomi ini membuat masalah ekonomi global semakin kompleks seiring dengan adanya dorongan perdagangan bebas. Persaingan dalam kegiatan perekonomian pun semakin ketat karena setiap Negara ingin memenangkan persaingan.

Sektor perekonomian memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi dan dijadikan salah satu tolak ukur kemakmuran dari suatu Negara. Salah satu industri jasa yang diharapkan dapat berperan aktif dalam menunjang pertumbuhan ekonomi di Indonesia yaitu, industri perbankan yang memiliki peran penting bagi masyarakat, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak”¹. Oleh karena itu, bank memiliki peranan penting dalam kegiatan pembangunan ekonomi di Indonesia.

¹<http://www.sjdih.depkeu.go.id/fulltext/1998/10Tahun~1998UU.htm>. Diakses pada tanggal 4 November 2016.

Persaingan antar bank saat ini semakin ketat, ditandai dengan banyaknya jumlah bank umum yang beroperasi. Berdasarkan data statistik Bank Indonesia tahun 2015, jumlah bank umum yang beroperasi tercatat sebanyak 118 bank². Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik Pemerintah yang terbesar di Indonesia dan berdiri sejak 16 Desember 1895 dengan visinya, yaitu menjadi bank komersial yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah³.

Bank yang ingin terus berkembang dan tetap berdiri harus dapat menciptakan kepuasan pada nasabah karena kepuasan nasabah merupakan salah satu hal penentu keberhasilan dari suatu bank. Namun, nasabah akan berpindah ke bank lainnya, jika nasabah tersebut merasakan ketidakpuasan terhadap bank yang digunakannya, seperti produk-produk bank tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah dan kurangnya kemampuan pegawai bank dalam membina hubungan baik dengan nasabah, seperti yang terjadi pada BRI Unit Mangunjaya. Beberapa faktor dapat mempengaruhi kepuasan nasabah seharusnya lebih diperhatikan oleh suatu bank, sehingga memungkinkan terciptanya kepuasan nasabah.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu, fasilitas. Setiap nasabah mengharapkan suasana yang nyaman dengan fasilitas yang memadai, seperti tersedianya *air conditioner* (AC), tempat duduk untuk para nasabah ketika menunggu antrian, ruangan yang luas dan bersih, serta parkir yang memadai, sehingga dapat tercapainya kepuasan nasabah.

²<http://www.bi.go.id/id/statistik/perbankan/indonesia/Documents/SPI%20Agustus%202015.pdf>
Diakses pada tanggal 6 November 2016.

³<http://www.bri.co.id/TentangKami/VisidanMisi/articles/9>. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2016.

Namun kenyataannya, tidak semua bank menyediakan fasilitas terbaik mereka, seperti yang terjadi di Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi, diperoleh informasi bahwa fasilitas Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya dapat dikatakan kurang memuaskan. Hal tersebut terjadi disebabkan karena sempitnya ruangan dalam dari bank tersebut, sehingga antrian nasabah yang panjang acapkali terjadi, ditambah lagi dengan banyaknya anak-anak yang dibawa oleh sebagian nasabah yang membuat keadaan bank semakin ramai dan akhirnya cukup banyak nasabah yang merasa tidak nyaman yang menyebabkan terjadinya rendahnya kepuasan nasabah.

Selain itu, permasalahan fasilitas lainnya yang dirasakan kurang memadai oleh warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi yaitu, masalah mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Mesin ATM diciptakan dengan tujuan untuk mempercepat transaksi keuangan, seperti melakukan *transfer* dan mengambil uang. Namun kenyataannya, ada warga yang ketika menarik ATM BRI Unit Mangunjaya kehilangan uangnya dikarenakan pada saat transaksi penarikan tunai sebesar Rp 2.000.000, uang tersebut tidak keluar, kemudian beliau melakukan pelaporan kepada satpam, lalu diproses dengan melihat *Closed Circuit Television* (CCTV) terlebih dahulu untuk membuktikan bahwa memang benar uang tersebut tidak keluar dan setelah melakukan pengecekan di CCTV

terbukti benar, beliau pun diminta untuk *print* buku tabungan, tetapi ternyata penarikan saldo tersebut telah terdebit sebesar Rp 2.000.000 dari saldo beliau. Beliau juga mengatakan bahwa mesin ATM tersebut seringkali dalam perbaikan dan tidak ada uangnya, namun tidak ada informasi yang tertera di mesin ATM bahwa mesin ATM tersebut dalam perbaikan ataupun tidak ada uangnya. Hal tersebut akhirnya membuat nasabah kecewa, sehingga menyebabkan penurunan kepuasan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu kualitas pelayanan. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan suatu bank. Dengan memberikan salah satunya kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabah, maka akan memungkinkan untuk terwujudnya kepuasan nasabah. Namun, semakin bertambahnya jumlah nasabah ada kalanya menyebabkan penurunan dalam kualitas pelayanan, dimana terjadinya perbandingan yang tidak seimbang antara banyaknya nasabah dengan sumber daya manusia yang ada seperti yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi diperoleh informasi bahwa sering kali terjadi antrian nasabah dan kurangnya perhatian pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya mengenai antrian nasabah yang panjang tersebut. Beberapa

warga sebagai nasabah BRI Unit Mangunjaya merasakan kurangnya pegawai bank yang ada karena tidak sebanding dengan banyaknya jumlah nasabah yang mengantri. Bahkan, ada nasabah yang mengeluh bahwa BRI Unit Mangunjaya tidak tepat waktu dalam memulai pekerjaannya karena jam operasional bank dimulai dari pukul 08.00 WIB, namun kenyataannya, pada pukul tersebut *teller* baru menyalakan mesinnya dan belum memulai untuk memanggil nomor antrian, padahal beliau sudah berusaha untuk datang sepagi mungkin agar tidak terlalu mengantri, namun tetap saja merasakan hal yang sama. Hal tersebut akhirnya menyebabkan rendahnya kepuasan nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Contoh lainnya yaitu, seperti yang dilansir dari artikel *online* bahwa Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang memiliki slogan melayani dengan setulus hati, namun sepertinya hanya sebuah slogan saja. Terbukti seorang nasabah hendak melakukan transaksi di ATM BRI Kantor Pos Karawang, kartu milik nasabah tersebut tertelan dan tidak bisa keluar dari ATM dan nasabah tersebut pun panik, lalu keluar untuk menghubungi *Call Center* BRI, namun ketika meminta untuk memblokir rekening nasabah hingga berulang kali, yang terjadi pihak pelayan BRI meminta persyaratan laporan kepolisian disertai rekomendasi dari Bank Indonesia (BI). Akibat lambannya pelayanan BRI dalam permohonan pemblokiran, beliau akhirnya kehilangan saldo yang ada dalam tabungannya karena telah terdebit sebesar Rp 45.000.000,- bahkan ketika beliau telah melaporkan ke pihak yang berwajib, ternyata kejadian seperti ini sudah ke tujuh puluh satu (71) yang masuk dalam catatan laporan

kepolisian dengan bank yang sama (BRI). Akhirnya rasa kekecewaan nasabah tersebut menyebabkan penurunan kepuasan nasabah bahkan beliau berniat untuk berpindah menggunakan bank yang lain⁴.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu kepercayaan. Bank harus berupaya memberikan rasa aman kepada nasabahnya agar tercipta kepercayaan nasabah terhadap bank karena tanpa adanya kepercayaan, maka masyarakat tidak akan menyimpan dananya di bank. Kurangnya kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap bank dalam menjaga keamanan dana yang telah disalurkan nasabah kepada bank dan dalam menanggapi setiap kebutuhan dan keluhan nasabah akan memungkinkan menurunnya kepuasan bagi nasabah, seperti yang terjadi di Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi diperoleh informasi bahwa BRI Unit Mangunjaya telah membuat seorang warga sebagai nasabah BRI Unit Mangunjaya menurun kepercayaannya. Rekening beliau pernah mengalami kebobolan sebesar Rp 52.000.000,- dan beliau baru menyadarinya ketika sudah hampir satu bulan beliau tidak memeriksa saldo tabungannya. Pada saat itu, beliau ingin melakukan penarikan tunai yang akan beliau gunakan untuk keperluan pendidikan anaknya sebesar Rp 8.000.000,- namun ternyata, transaksi penarikan tunai tersebut tidak dapat beliau lakukan dikarenakan sisa saldo

⁴Koran Karawang, Pelayanan Buruk BRI Uang Nasabah Rp 45 Juta Raib. 2014. <http://korankarawang.com/pangkal-karawang/1717-pelayanan-buruk-bri-uang-nasabah-rp45-juta-raib>. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2016.

yang ada hanya Rp 100.000,- kemudian beliau segera melapor kepada Bank BRI Unit Mangunjaya, namun tanggapannya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, kejadian ini dianggap merupakan kesalahan nasabah, setelah *print out* buku tabungan pun saldo sebesar Rp 52.000.000,- telah terdebit dari tabungannya dan kemudian nasabah diminta segera melapor kepada pihak yang berwajib untuk kasus pencurian. Beliau sudah melakukan semua proses yang harus dilakukan untuk mendapatkan kembali tabungannya, namun nyatanya sampai saat ini sudah hampir lima (5) bulan beliau belum mendapatkan kembali tabungan tersebut. Hal ini membuat beliau kehilangan rasa kepercayaannya, sehingga menyebabkan menurunnya kepuasan nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Contoh lainnya yaitu, seperti yang dilansir dari artikel *online* bahwa Bank Rakyat Indonesia (Persero) cabang Mataram ramai didatangi nasabah untuk melaporkan pembobolan rekening BRI, sehingga nasabah mengalami kehilangan uang tabungan. Setidaknya ada sekitar 35 orang nasabah BRI yang datang dan meminta kejelasan mengenai nasib uang mereka yang hilang. Rata-rata nilai uang yang hilang dari nasabah sebesar Rp 3.000.000,- hingga Rp 15.000.000,- tanpa merasa pernah melakukan transaksi sebelumnya. Menurut salah satu nasabah sebelumnya tabungan beliau tersisa Rp 18.000.000,-. Tetapi saat beliau ingin melakukan penarikan tunai di ATM ternyata tersisa Rp 4.000.000,- padahal beliau tidak pernah melakukan transaksi sebelumnya. Hal yang sama menimpa nasabah lainnya. Beliau kehilangan sekitar Rp 3.500.000,- dengan diambil secara cicil antara Rp 500.000,- sampai Rp

1.500.000.- Para nasabah menuntut agar BRI cabang Mataram bertanggungjawab atas bobolnya rekening mereka. Akhirnya para nasabah meragukan keamanan dan akhirnya menurun rasa kepercayaannya terhadap BRI sebagai bank pemerintah sehingga hal ini menyebabkan menurunnya kepuasan nasabah⁵.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu, fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Berdasarkan kompleksnya masalah-masalah kepuasan nasabah BRI yang telah dipaparkan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah kepuasan nasabah tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang mempengaruhi rendahnya kepuasan nasabah BRI, yaitu sebagai berikut:

1. Fasilitas yang kurang memadai.
2. Kualitas pelayanan yang kurang baik.
3. Kepercayaan yang rendah.

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, ternyata masalah kepuasan nasabah merupakan masalah yang sangat kompleks dan

⁵Kabar24, Puluhan Rekening Nasabah BRI di Mataram Dibobol, Begini Modusnya.2016. <http://kabar24.bisnis.com/read/20161024/367/595468/puluhan-rekening-nasabah-bri-di-mataram-dibobol-begini-modusnya>. Diakses pada tanggal 26 Oktober 2016.

menarik untuk diteliti. Namun, karena keterbatasan pengetahuan peneliti, serta ruang lingkupnya yang cukup luas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada “Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas maka, masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah?
2. Apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah?

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi:

1. Peneliti

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan dengan kepuasan nasabah.

2. Mahasiswa

Sebagai bahan referensi dalam penulisan skripsi, baik dari segi teknik penulisan, isi yang dipaparkan ataupun hal-hal lain yang terdapat dalam skripsi ini. Sehingga mahasiswa dapat membuat skripsi yang lebih baik lagi.

3. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan bacaan ilmiah dan dijadikan referensi bagi peneliti lainnya tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.

4. Perpustakaan

Bagi perpustakaan, semoga dapat memperkaya koleksinya dan menjadi referensi yang dapat meningkatkan wawasan berpikir ilmiah.

5. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan. Selain itu, dengan membaca hasil penelitian ini perusahaan akan mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.