

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang dalam kegiatan usahanya berperan sebagai lembaga interediasi antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Secara umum, Bank berfungsi sebagai perantara keuangan (financial intermediary) dalam masyarakat. Fungsi tambahan bagi lembaga keuangan ini yaitu memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bidang jasa perbankan meliputi berbagai kegiatan dalam rangka penyelenggaraan transaksi-transaksi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan dunia usaha. Melalui kegiatan pelayanan, perlu diketahui bahwa penyelenggaraan jasa perbankan yang memadai memerlukan investasi yang cukup besar, baik dalam perangkat keras maupun sumber daya manusianya.

Tugas utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Jika keamanan suatu negara terganggu hal ini akan mengganggu kegiatan segala bidang termasuk kegiatan ekonomi, misalkan jika terjadi perang aktivitas perekonomian akan berjalan lambat atau bahkan lumpuh, oleh karena itu untuk mendukung kegiatan perbankan dalam mendorong perekonomian dan untuk mewujudkan trilogi pembangunan maka diperlukan stabilitas keamanan internasional.

Bank merupakan lembaga perantara keuangan sebagai prasarana pendukung yang amat vital untuk menjunjung kelancaran perekonomian. Sebagai lembaga perantara kegiatan usaha yang utama dari suatu bank adalah penghimpunan dan penyaluran dana. Penghimpunan dana dari masyarakat perlu dilakukan dengan cara-cara tertentu sehingga efisien dan dapat disesuaikan dengan rencana penggunaan dana tersebut.

Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank dan penyelesaian tagihan, bukan hanya untuk masyarakat secara umum tetapi juga pedagang, karena pedagang merupakan nasabah yang sangat sering melakukan transaksi dengan bank sehingga ada beberapa bank yang memberikan pelayanan atau produk khusus kepada pedagang.

Industri perbankan dan jasa keuangan, saat ini dihadapkan dengan persaingan yang sangat tajam, kompleks dan perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat. Persaingan menjadi semakin ketat setelah bank asing turut memperebutkan nasabah pada pasar yang sama. Bank asing ini mempunyai kelebihan dalam hal nama besar yang mendunia, pilihan produk yang inovatif, serta jaringan global. Lembaga keuangan non bank yang telah beroperasi secara lebih khusus semakin banyak. Situasi ini menggambarkan betapa ketatnya persaingan untuk meraih pangsa pasar yang lebih luas. Sektor jasa merupakan sektor yang paling besar mengalami perubahan akibat dari cepatnya

perubahan yang dialami oleh faktor lain, seperti perubahan teknologi yang secara langsung menaikkan iklim kompetisi didalam industri. Karena itu para pengelola perbankan berloma-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya.

Bagi perusahaan perbankan hal yang paling penting adalah bagaimana perusahaan mampu berorientasi terhadap kepuasan nasabah, agar nasabah tetap menggunakan jasa ini dimasa yang akan datang. Bukanlah hal yang mudah untuk mencapai suatu kepuasan nasabah kerana membutuhkan kreativitas serta kerja keras. Apalagi melihat ketatnya persaingan dalam industri jasa dan cepatnya perubahan pola perilaku konsumen. Hal tersebut disebabkan oleh karakteristik jasa secara mendasar yang berbeda dengan produk nyata, dan kualitas jasa yang dirasakan setiap konsumen berbeda beda, maka perusahaan perbankan harus menentukan strategi pemasaran yang tepat untuk menciptakan kepuasan nasabahnya.

Banyak sekali faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti citra perusahaan yang baik dimata masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, kualitas produk yang ditawarkan oleh bank tersebut, dan keamanan nasabah untuk menghimpun dana di bank tersebut.

Citra perusahaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Apabila citra perusahaan tersebut buruk maka nasabah akan berfikir lagi untuk menghimpun dananya kepada bank tersebut. Citra perusahaan mempengaruhi persepsi konsumen atau calon konsumen terhadap jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu citra perusahaan menjadi asset yang

sangat penting bagi sebuah perusahaan dalam merekrut pasar dan membawa dampak yang besar bagi bank dalam jangka waktu pendek dan jangka waktu panjang. Dengan persepsi yang baik terhadap citra perusahaan tersebut maka konsumen mempunyai harapan yang akan memenuhi keinginannya sehingga kepuasan nasabah tercipta.

Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang sangat penting untuk terciptanya kepuasan nasabah. Jika dalam pelayanan yang diterima nasabah adalah sama atau melebihi apa yang diharapkan, maka kualitas pelayananpun akan tercapai atau memuaskan nasabah. Namun, jika dalam pelayanan yang diberikan tidak sama atau kurang dari apa yang diharapkan nasabah, maka kualitas pelayanan akan menjadi tidak memuaskan dan dapat menjadi masalah dalam jangka waktu panjang.

Untuk memuaskan nasabah, pihak bank dituntut untuk terus memberikan keunggulan pada produk jasa perbankannya agar mampu bersaing dengan bank lainnya. Setiap pelanggan pasti menginginkan produk-produk perbankan yang lebih berkualitas tinggi. Kemampuan bank untuk memberikan kualitas pada produknya memberikan keyakinan pada nasabah untuk tetap berbisnis dengan bank tersebut. Produk dengan kualitas yang baik akan memberikan kebanggaan kepada nasabahnya dan menciptakan suatu kepuasan tersendiri bagi nasabahnya.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah penanganan keluhan pelanggan. Saat melakukan transaksi ada nasabah yang merasa puas dan ada juga nasabah yang merasa tidak puas. Saat nasabah yang merasa tidak

puas maka nasabah akan mengajukan keluhan terhadap bank tersebut. Disaat mendapatkan keluhan bank tidak perlu merasa terancam seharusnya bank selalu menghargai keluhan yang dialami nasabah. Baik buruknya penanganan keluhan akan berdampak kepada nasabah. Apabila penanganan keluhan dilakukan dengan baik dan tindakan penyelesaian segera dilakukan maka pelanggan merasa dihargai dan merasa puas. Namun seringkali keluhan dianggap sebagai hal yang bersifat negatif, tidak semua bank menerima keluhan nasabah dengan baik dan terbuka. Banyak bank yang menganggap keluhan nasabah adalah hal yang sangat buruk yang akan menghancurkan kinerja perusahaan tersebut sehingga nasabah yang mengeluh ditanggapi dengan tidak ramah dan kurang sopan, hal ini yang akan membuat nasabah merasa kecewa dan kepuasannya pun menurun.

Tingkat keamanan bank juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Tidak ada nasabah yang mau menaruh dananya kepada bank yang tidak jelas keamanannya. Tingkat keamanannya meliputi keamanan fisik lokal bank, keamanan pada mesin atm, tingkat keamanan dan perlindungan terhadap produknya. Dengan jaminan keamanan yang diberikan kepada pihak bank nasabah akan merasa aman dalam melakukan transaksinya sehingga kepuasan nasabah akan meningkat.

Ditengah industri perdagangan yang sedang berkembang pesat saat ini dimana banyak tumbuh pusat-pusat perdagangan mulai dari yang besar sehingga yang kecil baik dikota besar ataupun tidak, dijakarta saja jumlah pusat perbankan sudah mencapai 170 lebih pusat perdagangan dan sudah diluar pusat

kendali, hal ini menunjukkan bahwa perdagangan sedang berkembang. Sebagai salah satu pihak pendonor perekonomian pihak bank tidak ingin ketinggalan dalam peran membantu perdagangan dalam hal mencapai atau menyediakan jasa untuk transaksi.

BCA Secara resmi berdiri pada tanggal 21 februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV dan pernah menjado bagian penting dari Salim Group. Sekarang bank ini dimiliki oleh salah satu grup perusahaan rokok terbesar didunia, Djarum. Aset BCA mencapai Rp 67.93 triliun pada desember 1998, padahal dibulan desember 1997 hanya 53.36 triliun. Kepercayaan masyarakat pada bank BCA telah sepenuhnya pulih, dan BCA disarankan oleh BPPN ke Bank Indonesia pada tahun 2000. Bank Central Asia atau BCA merupakan bank swasta terbesar di Indonesia. BCA memiliki lebih dari 11juta rekening nasabah yang dilayani oleh 966 cabang dan 10.487 ATM yang terbesar diseluruh wilayah indonesia.¹

Melalui beragam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. Didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya, siapa saja dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang ditawarkan BCA. Sesuai dengan komitmen “Senantiasa di Sisi Anda”, kami akan terus berupaya menjaga kepercayaan dan harapan nasabah serta para pemangku kepentingan. Memenangkan kepercayaan untuk memberikan solusi terbaik

¹ <http://garrytengker.blogspot.co.id/2016/01/daftar-bank-terbesar-di-indonesia-2015.html>

bagi kebutuhan finansial para nasabah adalah suatu kehormatan dan kebanggaan bagi BCA.

Tabel 1.1
Bank terbesar di Indonesia
Tahun 2012-2015

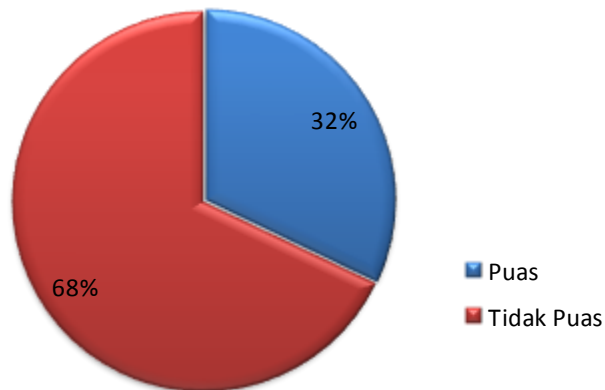
| No. | Nama Bank | Total Aset (Rp triliun) | | | |
|-----|--------------------------|-------------------------|---------|--------|--------|
| | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| 1. | Bank Mandiri | 375,23 | 733,100 | 798,19 | 905,76 |
| 2. | Bank Rakyat Indonesia | 318,44 | 626,183 | 705,29 | 802,30 |
| 3. | Bank Central Asia | 283,18 | 496,305 | 537,21 | 584,44 |
| 4. | Bank Negara Indonesia | 226,91 | 386,655 | 408,05 | 456,46 |
| 5. | Bank CIMB Niaga | 106,88 | 218,866 | 227,73 | 244,28 |

Sumber: Bisnis Keuangan Kompas

Seperti yang telah diketahui BCA selalu memasuki urutan 3 besar bank terbesar di Indonesia yang memiliki aset terbesar. Dari tahun ketahun BCA selalu mengalami peningkatan aset dan BCA selalu bertahan pada urutan ke 3 terbesar di Indonesia dari tahun 2012-2015.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan penulis melalui hasil wawancara kepada 138 nasabah BCA pada warga RW 07 kelurahan Pisangan

Timur. Mayoritas responden merasa kurang puas terhadap bank BCA cabang Rawamangun.



Gambar 1.1

Hasil Survei Awal Nasabah BCA Pada Warga RW 07 Pisangan Timur

Berdasarkan Hasil Survei Awal diatas yang dilakukan kepada nasabah BCA Cabang Rawamangun yang ada di RW 07 Pisangan Timur. Warga yang merasa puas terhadap bank BCA Cabang Rawamangun hanyalah 32% sedangkan warga yang merasa tidak puas sebesar 68% terhadap bank BCA Cabang Rawamangun. Terlalu lamanya pelayanan yang dilakukan customer service dan teller sehingga konsumen merasa kecewa menunggu lama. Bank BCA memiliki cabang yang tidak terlalu banyak seperti bank lainnya sehingga jarak yang ditempuh lumayan jauh untuk ke Bank BCA Cabang Rawamangun. Ketika Nasabah ingin menyetor uang ke bank melalui teller maka nasabah tersebut harus berdiri untuk mengantri karena bank BCA tidak memberikan nomor antrian ketika ingin ke teller itu yang sangat membuat nasabah kecewa. Citra Perusahaan BCA juga kurang baik karena bannya nasabah yang merasa

dirugikan dengan bank BCA dan banyak juga nasabah yang merasa kecewa dengan bank BCA.

Berdasarkan data di atas penulis tertarik mengetahui kepuasan nasabah BCA, seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan BCA terhadap nasabahnya. Dengan demikian peneliti ingin mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, dan citra perusahaan dengan kualitas pelayanan BCA.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Citra perusahaan yang buruk dimata nasabah BCA
2. Rendahnya kualitas pelayanan bank BCA cabang Rawamangun
3. Penanganan keluhan yang kurang efektif pada BCA
4. Rendahnya tingkat keamanan bank
5. Kurangnya kepuasan nasabah terhadap BCA cabang rawamangun

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi diatas, dapat terlihat bahwa kepuasan konsumen memiliki bermacam aspek dan faktor-faktor permasalahan yang mempengaruhinya. Maka peneliti membatasi masalah yang akan di teliti hanya pada “Hubungan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan dengan kepuasan nasabah BCA Cabang Rawamangun pada warga RW 07 Pisangan Timur Jakarta.”

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan dengan kepuasan nasabah BCA Cabang Rawamangun pada warga RW 07 Pisangan Timur Jakarta?”

E. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasilnya berguna bagi:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan berfikir dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dan citra perusahaan dengan kepuasan nasabah.

2. Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNJ

Sebagai bahan masukan dan tambahan dalam meningkatkan proses belajar dan pengetahuan, khususnya mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang.

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Untuk melengkapi dan memperkaya referensi penelitian perpustakaan Universitas Negeri Jakarta

4. Bagi Masyarakat Luas

Sebagai sumber penambahan wawasan mengenai kualitas pelayanan dan citra perusahaan dengan kepuasan nasabah.