

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi pada saat ini dibutuhkan sumber daya manusia yang berkedudukan dan dibantu dengan fisik dan mental yang sehat, maka dari itu bisa bersaing dengan sungguh-sungguh. Sebagaimana perusahaan harus bisa menggarap kualitas yang paling utama dari pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen bank itu sendiri. Tidak hanya barang yang diutamakan, tetapi pelayanan kepada konsumen juga menjadi hal yang paling utama untuk mendapatkan kepuasan dari nasabah itu sendiri. Dengan diberikannya pelayanan yang baik dari perusahaan kepada konsumennya akan menjadikan nilai yang baik pula untuk perusahaan tersebut. Jika konsumen merasa puas dengan diberikannya pelayanan yang baik maka bisa didapatkan kemungkinan besar konsumen akan sering kembali lagi di perusahaan tersebut, atau bahkan akan merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain. Hal tersebut akan menjadi keuntungan tersendiri untuk setiap perusahaan.

Pada tahun 2022 pelayanan jasa pada dunia perbankan mendapatkan perkembangan yang sangat cepat. Maka dari itu, kondisi seperti itu menyebabkan bisnis pada dunia perbankan sangat ketat. Dengan adanya hal tersebut maka tidak heran jika sebuah perusahaan perbankan bersaing untuk mendapatkan banyak nasabah. Sesuai dengan tujuan dari perbankan sendiri yaitu untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan hidup masyarakat menurut UU No 10 Tahun 1998 Bab II Pasal 4. Maka, perbankan sebagai lembaga keuangan mempunyai fungsi yang utama yakni mewariskan jasa penyimpanan kepada masyarakat. Bank umum yaitu bank yang melakukan pekerjaan usaha secara

konvensional. Selain bank mencari laba untuk perusahaan, bank harus melihat kepuasan nasabahnya agar supaya tetap terjalin hubungan yang baik sehingga nasabah bisa mendapatkan apa yang mereka mau dan perusahaan sendiri mendapatkan keuntungan sesuai apa yang sudah dikerjakan. Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yaitu dari mendengarkan suara konsumen, yang berarti perusahaan harus berinteraksi dengan konsumen agar supaya perusahaan mendapatkan timbal balik dari apa yang sudah dikerjakan. Kualitas dari pelayanan juga merupakan salah satu dari kunci yang akan menimbulkan daya saing pada setiap perusahaan, maka dari itu sebuah perusahaan jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan melakukan inovasi secara terus menerus. Maka, semakin erat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabahnya terhadap suatu bank memungkinkan bank tersebut bisa memahami harapan dan kebutuhan, yang pada akhirnya akan menciptakan sebuah kesetiaan (*loyalty*) pada sebuah perusahaan perbankan.

BRI merupakan perusahaan terbuka yang mempunyai komitmen untuk melaksanakan semua peraturan perundang-undangan yang berlaku didalam kegiatan operasional bank maupun pasar modal. Hal tersebut yang menjadikan BRI untuk selalu mengutamakan prudential banking dan kepentingan *stakeholders*. BRI melaksanakan nilai-nilai perusahaan sebagai budaya kerja perusahaan yang kuat dan berkepribadian. Nilai-nilai tersebut yaitu integritas, profesionalisme, kepuasan nasabah, keteladanan dan penghargaan kepada SDM.

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan. Setiap umat muslim harus mempunyai sikap rela menerima dan selalu merasa cukup atas apa yang sudah diusahakannya serta menjauhkan diri dari rasa tidak puas dan selalu kurang. Dalam surah At-Taubah: 59 menjelaskan bahwa:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ
 سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya: "Dan (amatlah baiknya) kalau mereka berpuas hati dengan apa yang diberikan oleh Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, sambil mereka berkata: "Cukuplah Allah bagi kami Allah akan memberi kepada kami dari limpah karunia-Nya, demikian juga Rasul-Nya sesungguhnya kami sentiasa berharap kepada Allah".

Tabel 1.1 Perkembangan total asset, jumlah cabang dan jumlah ATM pada bank konvensional tahun 2018-2021

TAHUN 2018			
NAMA BANK	TOTAL ASET	JUMLAH CABANG	JUMLAH ATM
BRI	1.296.898.292	9.647	22.802
BCA	824.788.000.000	1.249	17.778
DANAMON	186.762.000.000	703	1.433
BNI	808.572.000.000	2.378	18.311
BTN	101.341.224.000	795	227
MANDIRI	1.202.252.094	2.907	17.376
TAHUN 2019			
NAMA BANK	TOTAL ASET	JUMLAH CABANG	JUMLAH ATM
BRI	1.416.758.840	9.618	19.184
BCA	918.989.000.000	1.256	17.928
DANAMON	193.534.000.000	920	1.345
BNI	845.605.000.000	2.245	18.659
BTN	181.631.385.000	579	226
MANDIRI	1.318.246.335	2.590	18.291
TAHUN 2020			
NAMA BANK	TOTAL ASET	JUMLAH CABANG	JUMLAH ATM
BRI	1.610.065.344	9.030	16.880
BCA	1.075.570.000	1.248	17.623
DANAMON	200.890.000.000	846	1.487
BNI	839.910.000.000	2.219	18.230
BTN	183.165.978.000	536	227
MANDIRI	1.541.964.567	2.517	13.217
TAHUN 2021			

NAMA BANK	TOTAL ASET	JUMLAH CABANG	JUMLAH ATM
BRI	1.678.097.734	8.467	14.463
BCA	1.228.345.000	1.242	18.034
DANAMON	192.240.000.000	864	1.471
BNI	964.838.000.000	2.183	16.385
BTN	191.917.794.000	477	224
MANDIRI	1.725.611.128	2.609	13.087

Sumber: Laporan Tahunan (2018-2021)

Dari Tabel 1.1 perkembangan total asset, jumlah cabang dan jumlah ATM pada bank konvensional tahun 2018-2021 bisa disimpulkan bahwa total asset pada bank BRI tidaklah menjadi yang paling tinggi melainkan Bank BCA yang paling tinggi pada tahun 2018-2019 dan Bank BNI pada tahun 2020-2021. Pada jumlah ATM bank BRI pun juga tidaklah menjadi yang paling tinggi jika dibandingkan dengan bank BNI pada tahun 2020 dan bank BCA pada tahun 2021. Namun, jumlah ATM bank BRI sempat menempati posisi paling tinggi pada tahun 2018-2019 yaitu berjumlah 22.802 dan 19.184.

Tetapi pada sisi lain, yaitu pada jumlah cabang Bank BRI menempati posisi yang paling tinggi dengan jumlah cabang 9.647 pada tahun 2018, 9.618 pada tahun 2019, 9.030 pada tahun 2020 dan 8.467 pada tahun 2021. Dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 jumlah cabang Bank BRI selalu mengalami penurunan dikarenakan terdapat pengurangan jumlah cabang pada setiap tahunnya. Pengurangan jumlah cabang tersebut sudah dilakukan sejak tahun 2017. Pengurangan tersebut dilakukan seiring dengan tumbuhnya system digital bank. Selain itu, pandemi juga menjadikan masalah utama dalam pengurangan jumlah cabang dikarenakan kunjungan konsumen ke kantor cabang terus berkurang selama munculnya Covid-19.

Kemudian, untuk bank BRI sendiri memiliki asset yang cukup tinggi dan selalu naik pada setiap tahunnya. Selain itu, bank BRI juga dikenal dengan bank yang mempunyai banyak hadiah maupun undian untuk nasabahnya.

Kota Yogyakarta berdiri pertama dari adanya Perjanjian Glanti pada tanggal 13 Februari 1755 yang ditanda tangani oleh kompeni Belanda di bawah tanda tangan Gubernur Nicholas Hartingh atas nama Gubernur Jendral Jacob Mossel. Adapun perjanjian pada pembagian beberapa daerah, Pangeran Mangkubumi yaitu Sultan Hamengku Buwono 1 segera menetapkan bahwa daerah Mataram yang pada kekuasaannya diberikan nama Ngayogyakarta Hadiningrat yang kemudian menjadi ibu kota di Yogyakarta. Ketetapan tersebut dijelaskan pada tanggal 13 Maret 1755. Sebelum Kraton Yogyakarta jadi, Sultan Hamengku Buwono 1 menempati pasrangrahan Ambarketawang daerah Gamping yang juga sedang dalam masa pembangunan. Kemudian beliau resmi menempati pasranggahan tersebut pada tanggal 9 Oktober 1755. Dari termpat tersebut beliau selalu mengawasi dan mengatur pembangunan Kraton. Kemudian pada satu tahun kemudian Sultan Hamengku Buwono 1 memasuki istana baru dan diresmikan pada tanggal 7 Oktober 1756.

Kota Yogyakarta dibangun pada tahun 1755 seiringan dengan dibangunnya Kerajaan Ngayogyakarta Hadiningrat oleh Sri Sultan Hamengku Buwono 1 di Hutan Beringin, suatu kawasan yang berada diantara sungai Winongo dan sungai Code. Setelah Proklamasi Kemerdekaan 17 Agustus 1945, Sri Sultan Hamengku Buwono IX dan Sri Paduka Paku Alam VIII mendapatkan piagam diangkatnya menjadi Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi DIY dari Presiden RI. Seiring dengan berjalannya waktu era reformasi, tuntutan untuk menyelenggarakan pemerintahan pada daerah secara otonom semakin mengemuka, maka keluar UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang mengatur kewenangan

daerah menyelenggarakan otonom daerah secara luas, nyata dan bertanggung jawab. Maka, sebutan untuk Kotamadya Dati II Yogyakarta diganti dengan Kota Yogyakarta sedangkan untuk pemerintahannya disebut dengan pemerintahan Kota Yogyakarta dengan WaliKota Yogyakarta sebagai kepala daerahnya.

Yogyakarta bisa dikatakan sebagai salah satu kota yang berkategori cukup potensial untuk dunia perbankan. Disamping itu, jumlah penduduk pada Kota Yogyakarta yang cukup banyak pada tahun 2022 yaitu sebanyak 449.890 mempunyai kemungkinan yang cukup besar penduduknya menggunakan Bank BRI karena bisa dilihat dari jumlah kantor cabang pembantu yang cukup banyak yaitu 16 kantor dan 31 ATM yang tersebar di Kota Yogyakarta. Tidak hanya itu, total asset pada Bank BRI cabang Kota Yogyakarta terbilang cukup tinggi yaitu Rp. 456,382 triliun jika dibandingkan dengan BCA sebesar Rp. 380,927 dan BNI sebesar Rp. 289,458 triliun. Serta banyaknya jumlah kantor cabang Bank BRI dan jumlah ATM pada lingkup nasional yaitu pada tahun 2021 sebesar 8.467 kantor cabang Bank BRI dan jumlah ATM pada tahun 2021 yang tersebar yaitu 14.463.

Akmalia, (2012) telah melakukan penelitian dengan variabel independen yang digunakan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah setuju atas indicator pelayanan. 16 dimensi kualitas pelayanan terdapat sembilan indikator yang mewakili kepuasan nasabah, sedangkan tujuh indikator tidak disetujui nasabah untuk memberikan kepuasan nasabah atau yang memiliki kepuasan nasabah sebesar 50%, sedangkan nasabah yang tidak puas sebesar 43%. Pada tahun yang sama penelitian dilakukan oleh Sumardiningsih *et al.*, (2012) dengan variabel independen yang digunakan yaitu efektivitas dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan keterhandalan terhadap 1.536 nasabah dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa enam

dimensi *Banking Services Quality* (BSQ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh tertinggi berasal dari dimensi keandalan dan dimensi terendah berasal dari dimensi akses dan portofolio layanan. Bagi PNS dan non PNS enam dimensi simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh tertinggi berasal dari dimensi *reliability* dan terendah dari dimensi portofolio *services*. Enderwita, (2013) juga telah melakukan penelitian dengan variabel independen yang digunakan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan loyalitas terhadap 392 nasabah dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,332. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,445. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan koefisien sebesar 0,165. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat dan hasil penelitian yang mengatakan bahwa hubungan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan tidak bersifat linier. Novitasari *et al.*, (2021) telah melakukan penelitian dengan variabel independen yang digunakan yaitu kualitas layanan dan kepercayaan terhadap 75 pengguna layanan *mobile banking* BCA dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan masing-masing nilai koefisien sebesar 0,318 dan 0,602. Pada tahun yang sama juga telah dilakukan penelitian oleh Arianto dan Nirwana, (2021) dengan variabel independen yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan

tidak signifikan terhadap loalitas nasabah melalui kepuasan, sehingga kepuasan tidak dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Dengan banyaknya jumlah cabang serta jumlah ATM Bank BRI yang tersebar di seluruh Indonesia terutama di Kota Yogyakarta serta fakta-fakta yang sudah ada di lapangan dan beberapa peneliti terdahulu maka penulis ingin meneliti terkait pelayanan yang sudah diberikan oleh pegawai Bank BRI terhadap nasabahnya. Penelitian ini dilakukan terkhusus untuk Kota Yogyakarta. Sehingga, dari latar belakang ini penulis akan melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH BRI (Bank Rakyat Indonesia) dan FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI (STUDI KASUS BANK BRI CABANG KOTA YOGYAKARTA)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka timbul permasalahan:

1. Apakah faktor profesionalisme mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BRI cabang Kota Yogyakarta?
2. Apakah faktor fasilitas mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BRI cabang Kota Yogyakarta?
3. Apakah faktor keragaman produk mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BRI cabang Kota Yogyakarta?

1.3 Tujuan

Adapun penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor profesionalisme karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank BRI di Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui pengaruh faktor fasilitas mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank BRI di Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor keragaman produk mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank BRI di Yogyakarta.

1.4 Manfaat

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, sebagai kegiatan untuk merapkan ilmu pengetahuan yang sudah diperoleh selama berada di bangku kuliah.
2. Bagi perusahaan, untuk memberikan masukan mengenai pendapat dari nasabah atas pelayanan yang diterimanya sehingga perbankan bisa menciptakan pelayanan jasa yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.
3. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan dampak positif kepada pembaca dengan cara pembaca bisa lebih termotivasi untuk belajar lebih giat lagi. Dan pastinya juga untuk menambah informasi bagi pembaca