

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pertumbuhan dan perkembangan dunia usaha beberapa tahun belakangan ini memang berlangsung sangat cepat. Semua negara di dunia ini terus berlomba mengerahkan segala sumber daya yang dimiliki agar dapat mengikuti dan menyesuaikan dengan perkembangan yang terjadi. Mereka seolah tidak mau ketinggalan satu langkah saja dengan negara tetangga atau pesaingnya untuk memperhatikan perkembangan aktivitas usahanya. Hal ini memang wajar, karena salah satu indikasi suatu negara dikatakan maju bila dilihat dari pertumbuhan dan perkembangan dunia usahanya.

Indonesia sebagai salah satu negara berkembang yang bergerak maju dan saat ini sudah tergolong menjadi negara semi-industri, Indonesia pun tidak mau ketinggalan dengan menggalakkan kegiatan usaha di berbagai sektor dalam mengantisipasi perkembangan dunia. Salah satu caranya yaitu dengan memberikan berbagai kemudahan, misalnya dengan memberikan fasilitas kredit bunga ringan untuk sektor-sektor strategis.

Perbankan sebagai sektor vital dalam dunia usaha juga tidak luput mendapatkan berbagai kemudahan yang diberikan dari pemerintah. Salah satu kemudahan yang diberikan itu yaitu paket kebijakan pemerintah (deregulasi)

yang dikenal dengan nama pakto 88, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan untuk mendirikan bank maupun perluasan dalam membuka cabang-cabang yang berada di masing-masing daerah serta perubahan status dari bank pemerintah menjadi bentuk perusahaan perseroan.

Sikap maupun ketidakpuasan pelanggan / nasabah berpengaruh dari peraturan yang dapat memicu bank-bank untuk tumbuh, tetapi hal ini menyebabkan persaingan antar bank agar menjadi lebih baik. Sebuah bank tentu saja tidak mau kalah bersaing ataupun mengalami kemunduran yang berujung pada kebangkrutan. Agar dapat bertahan dalam persaingan tersebut, saat ini setiap bank berusaha membuat ide kreatif melalui program-program andalannya yang bertujuan untuk menarik minat masyarakat untuk dapat menyimpan dananya di bank tersebut, sehingga dana tersebut dapat dipergunakan oleh bank untuk disalurkan kepada pihak yang membutuhkan.

Menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat nasional, internasional, industri dan perusahaan jasa. Sikap pelanggan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki pelanggan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang pada saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Di Indonesia sendiri telah diadakan semacam *award* / pemberian penghargaan kepada perusahaan yang mampu memproduksi dan menghasilkan produk berupa barang yang disukai dan diinginkan oleh konsumen. Pemberian penghargaan ICISA (*Indonesian Customer Satisfaction Award*) yang diadakan oleh lembaga riset,

FRONTIER dapat menstimulasi para pengusaha untuk bersaing dengan pengusaha lainnya dalam hal kualitas produk.

Pemberian penghargaan kepada perusahaan dibidang jasa, contohnya yang diadakan oleh Lembaga Riset *MARS* yang meneliti persepsi masyarakat tentang pemikiran pertama kali ketika mereka menyebutkan nama bank. Hasil yang diperoleh yakni empat dari sepuluh orang Indonesia mengatakan bank BCA, BNI, BRI, Bali, Lippo, Danamon, BII, dan BTN (Sumber: *Bank Brand Performance, 1999*).

Banyak orang yang masih bingung memilih bank yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Hal tersebut disebabkan oleh maraknya iklan perbankan yang mensponsori beberapa acara televisi maupun iklan media cetak. Masyarakat sering kali terjebak pada tingkat bunga menggiurkan, fasilitas *phone banking* (layanan informasi perbankan melalui telepon genggam), jaringan perbankan, layanan satu atap, serta layanan lainnya yang ditawarkan oleh iklan televisi dan media cetak. Pada sebuah bank pemerintah yang mempunyai aset terbesar misalnya, nasabah harus menunggu lebih dari setengah jam untuk menarik dana di kantor cabang yang berbeda dengan tempat nasabah membuka rekening. Meskipun mengaku sudah memberlakukan sistem perbankan *online*, *teller* bank tersebut tetap harus melakukan konfirmasi yang birokratis ke cabang di tempat nasabah membuka rekening. Nasabah bank lain, yang memiliki jumlah ATM (*Automatic Teller Machine*/anjungan tunai mandiri)

terbanyak diseluruh Indonesia, harus kecewa dengan layanan ATM di beberapa tempat.

Kualitas pelayanan sebuah bank merupakan indikator subjektif yang sulit diukur dikarenakan standar ukuran yang berbeda, sedangkan bila dibandingkan dengan pelayanan bank-bank asing sangat berbeda jauh dengan pelayanan di bank-bank pemerintah.

Kualitas pelayanan ditunjukkan dengan kemampuan kinerja karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Tingkatannya dapat bermacam istilah. Kinerja karyawan dapat dikelompokkan ke dalam: tingkatan kinerja tinggi, menengah atau rendah. Dapat juga dikelompokkan menggunakan target, sesuai target atau di bawah target. Berangkat dari hal-hal tersebut, kinerja dimaknai sebagai keseluruhan 'unjuk kerja' dari seorang karyawan

Ada beberapa unsur yang dapat kita lihat dari kinerja seorang karyawan. Seorang karyawan dapat dikelompokkan ke dalam tingkatan kinerja tertentu dengan melihat aspek-aspeknya, seperti: tingkat efektivitas, efisiensi, keamanan dan sikap pelanggan/pihak yang dilayani. Tingkat efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana seorang karyawan dapat memanfaatkan sumber-sumber daya untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah direncanakan, serta cakupan sasaran yang bisa dilayani. Tingkat efisiensi mengukur seberapa tingkat penggunaan sumber-

sumber daya secara minimal dalam pelaksanaan pekerjaan. Sekaligus pula dapat diukur besarnya sumber-sumber daya yang terbuang, semakin besar sumber daya yang terbuang, menunjukkan semakin rendah tingkat efisiensinya.

Unsur keamanan dan kenyamanan dalam pelaksanaan pekerjaan, mengandung dua aspek, baik dari aspek keamanan dan kenyamanan bagi karyawan maupun bagi pihak yang dilayani. Dalam hal ini, penilaian aspek keamanan dan kenyamanan menunjuk pada keberadaan dan kepatuhan pada standar pelayanan maupun prosedur kerja. Adanya standar pelayanan maupun prosedur kerja yang dijadikan pedoman kerja dapat menjamin seorang karyawan bekerja secara sistematis, terkontrol dan bebas dari rasa 'was-was' akan komplain. Sementara itu, pihak yang dilayani mengetahui dan memperoleh 'paket' pelayanan secara utuh.

Mengingat fungsi ideal dari pelaksanaan tugas karyawan dalam unit kerja adalah fungsi pelayanan, maka unsur penting dalam penilaian kinerja karyawan adalah sikap pelanggan / pihak yang dilayani. Mengukur sikap pelanggan, merupakan persoalan yang cukup rumit. Sehingga tidak jarang, unsur ini sering kali diabaikan dan jarang dilakukan. Disebut rumit, karena pengukuran sikap pelanggan harus memperhatikan validitas pengukuran, sehingga harus memperhatikan metode dan instrumen yang tepat. Dalam pelaksanaan pekerjaan yang bersifat profit oriented, sikap pelanggan seringkali dihubungkan dengan tingkat keuntungan 'finansial' yang diperoleh. Dalam pelaksanaan pekerjaan yang social-oriented, sikap pelanggan banyak

dihubungkan dengan tingkat kunjungan ulang pelanggan. Meskipun kenyataannya tidak selalu demikian, karena pelayanan yang sifatnya monopolistik dapat meningkatkan 'keterpaksaan' pelanggan untuk datang dan minta dilayani.

Para pelaku bisnis yang bergerak dalam bidang manufaktur maupun jasa pelayanan harus berperan aktif dalam era persaingan saat ini, sehingga dapat menjadi pemain utama bukan hanya sekedar penonton masuknya barang-barang luar negeri. Pelaku bisnis tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi berusaha melakukan perbaikan atas produk dan pelayanan untuk meningkatkan sikap pelanggan pada tiap produk. Kemajuan teknologi dan informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan dan sikap pelanggan tersebut.

Bisnis yang bergerak pada bidang jasa seperti perbankan tentu ingin memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan dengan harapan mereka akan menjadi loyal dan tetap menggunakan jasa dari perusahaan, misalnya saja dengan BRI, salah satu bank umum yang menjadi pilihan masyarakat untuk dijadikan sarana dalam memenuhi kebutuhan mereka.

BRI (Persero) cabang Wonosari salah satu bank yang mempunyai jumlah unit terbesar di Yogyakarta. BRI (Persero) cabang Wonosari merupakan bank yang terbesar di wilayah Gunungkidul sebab BRI cabang Wonosari mempunyai 19 unit kerja yang tersebar diseluruh wilayah Gunungkidul. Perkembangan yang ditimbulkan oleh BRI cabang Wonosari yaitu

meningkatnya nasabah BRI setiap hari nya, terlihat dalam waktu sehari BRI cabang Wonosari mendapatkan 30-50 nasabah penabung atau yang menarik uang tabungan, 10-15 nasabah yang mengajukan pinjaman kredit, 2-3 nasabah yang mencairkan kredit, dan 2-5 nasabah yang membuka tabungan baru. Bila dibandingkan dengan bank swasta yang berada di Gunungkidul BRI cabang Wonosari mempunyai nasabah terbesar ini disebabkan BRI cabang Wonosari merupakan bank yang tertua di wilayah Gunungkidul. Dari gambaran diatas BRI cabang Wonosari sudah mempunyai kepercayaan tersendiri bagi masyarakat Gunungkidul.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan dan sikap terhadap loyalitas konsumen, maka peneliti tertarik untuk mengangkat topik penelitian dengan judul :

“Analisis Sikap Nasabah Debitur, Deposan, dan Proses Pencairan Kredit Terhadap Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Wonosari Kabupaten Gunungkidul”.

B. BATASAN MASALAH

Untuk menyederhanakan masalah, maka dalam penelitian ini masalah dibatasi oleh obyek penelitian yaitu nasabah debitur, deposan, dan proses pencairan kredit di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Wonosari Kabupaten Gunungkidul.

C. PERUMUSAN MASALAH

Bersarkan latar belakang diatas maka dapat diperoleh perumusan masalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana sikap nasabah khususnya debitur, deposan, dan proses pencairan kredit terhadap kinerja pelayanan di BRI (Persero) Cabang Wonosari ditinjau dari faktor dimensi kualitas pelayanan?
2. Apakah faktor dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kepercayaan (*believe*) dan sistem informasi (*system information*) yang berpengaruh secara signifikan terhadap sikap nasabah BRI (Persero) Cabang Wonosari?

D. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi sikap nasabah terhadap kualitas pelayanan di BRI (Persero) Cabang Wonosari.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh dari dimensi kualitas pelayanan terhadap sikap nasabah BRI (Persero) Cabang Wonosari.

E. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, mengetahui sikap nasabah pelanggan atas pelayanan yang diberikan perusahaan dan dapat memperbaiki kualitas pelayanan berbagai strategi.
2. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap sikap nasabah BRI (Persero) Cabang Wonosari Gunungkidul.