

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era perdagangan bebas yang ditandai dengan tingginya pertumbuhan ekonomi dunia terutama kawasan Asia Pasifik menimbulkan ketidakseimbangan ekonomi antar negara, khususnya antara negara maju dengan negara yang sedang berkembang. Oleh karena itu maka perbankan yang dihadapkan pada implementasi *Asean Free Trade Areal (AFTA)* tahun 2003 dengan penurunan hambatan tarif dan non tarif yang diperkirakan sektor riil akan terdorong untuk tumbuh dan berkembang secara berkesinambungan pada negara-negara anggota *AFTA* dan *Asean Pacific Economic Competition (APEC)* yang akan mendorong perbankan untuk mengembangkan bisnisnya melalui berbagai aktifitas perbankan baik disisi penghimpunan dana, penyaluran kredit, maupun aktifitas jasa-jasa keuangan dan perbankan itu sendiri. Peningkatan aktifitas perbankan berdampak positif pada perekonomian suatu negara, maju mundurnya suatu negara dapat dilihat dari kinerja dan aktifitas perbankan yang ada pada negara tersebut.

Arah perbankan di era globalisasi akan menjurus ke *Virtual Banking*, dimana sektor jasa termasuk sektor finansial mendapat prioritas utama. Bagi perbankan di Indonesia yang harus diwaspadai adalah terbukanya pintu masuk bagi bank-bank asing dengan membawa keunggulan pada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi yang modern, jaringan operasional yang mengglobal,

serta memiliki keunggulan produk dan jasa keuangan terutama dalam hal benefitnya. Perbankan di Indonesia seharusnya mempersiapkan diri sebaik-baiknya dalam menghadapi persaingan yang ketat dan berupaya untuk mengubah tantangan tersebut menjadi peluang bisnis yang prospektif.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dan teknologi perbankan yang modern merupakan hal yang harus dilakukan oleh perbankan di Indonesia. Dukungan teknologi yang dikembangkan membantu perbankan untuk melakukan inovasi dalam penciptaan produk jasa keuangan yang dapat mendorong peningkatan kinerja suatu bank. Penggunaan teknologi modern merupakan tuntutan mutlak yang harus dimiliki untuk menciptakan daya saing yang tinggi dalam persaingan global.

Secara umum dapat dikatakan bahwa keinginan nasabah yang berhubungan dengan bank adalah mengharapkan sesuatu yang lebih, baik dari manfaat, kemudahan, serta keamanan dari dana yang disimpan di bank. Sebagai gambaran dapat dikemukakan pertimbangan-pertimbangan nasabah yang berhubungan dengan bank, antara lain :

- Teknologi, menyangkut kemudahan dalam bertransaksi.
- Lokasi, menyangkut kemudahan jangkauan.
- Tingkat Kesehatan Bank, menyangkut keamanan dana yang disimpan.
- Pelayanan, menyangkut perlakuan yang diterima nasabah dari bank.

serta memiliki keunggulan produk dan jasa keuangan tertentu dalam hal
- baiknya. Perbankan di Indonesia seharusnya mempersiapkan diri sebaik-
baiknya dalam menghadapi persaingan yang ketat dan berupaya untuk mengubah
tantangan tersebut menjadi peluang bisnis yang prospektif.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dan teknologi perbankan
yang modern merupakan hal yang harus dilakukan oleh perbankan di Indonesia.
Dukungan teknologi yang dikembangkan merupakan untuk melakukan
inovasi dalam penciptaan produk jasa keuangan yang dapat mendorong
peningkatan kinerja suatu bank. Penggunaan teknologi modern merupakan
tantangan untuk harus dimiliki untuk menciptakan daya saing yang tinggi
dalam persaingan global.

Secara umum dapat dikatakan bahwa keinginan nasabah yang
berhubungan dengan bank adalah memperhatikan sesuatu yang lebih baik dari
manfaat, kemudahan, serta keamanan dari dana yang disimpan di bank. Sebagai
gambaran dapat dikemukakan pertimbangan-pertimbangan nasabah yang
berhubungan dengan bank, antara lain :

- Teknologi, menyangkut kemudahan dalam bertansaksi.
- Lokasi, menyangkut kemudahan jangkauan.
- Tingkat Kesehatan Bank, menyangkut keamanan dana yang
disimpan.
- Pelayanan, menyangkut pelayanan yang diterima nasabah dari bank.

Tbk. Cabang Utama Purwodadi. Dari tanggapan tersebut diharapkan dapat diketahui kelebihan dan kekurangan dari PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Utama Purwodadi, sehingga dapat dievaluasi apakah strategi yang selama ini diterapkan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Utama Purwodadi sudah sesuai atau perlu adanya perubahan untuk mencapai target yang diharapkan.

Dalam konteks pengukuran kualitas pelayanan, Parasutaman Zethaml (1990) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Namun dari analisis faktor pengembangan dari 5 variabel tersebut menjadi 7 variabel yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, service facilities, dan competence* (Sri Hadiati, 2003). Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan konsumen (nasabah) sehingga dapat menciptakan kesetiaan (loyalitas) kepada perusahaan (bank) yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi konsumen (nasabah).

Mengingat peran yang cukup strategis dari kepuasan nasabah terhadap kelangsungan hidup perusahaan (bank), maka penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap kualitas pelayanan bank yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Oleh karena itu penulis mengambil judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Utama Purwodadi”**

B. Pembatasan Masalah

Agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut :

1. Responden adalah nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Utama Purwodadi yang masih aktif melakukan simpanan dalam bentuk tabungan TAHAPAN.
2. Variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah dibatasi pada masalah *reliability, responsiveness, empathy, service facilities, assurance, tangible, dan competence.*

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas maka dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas pelayanan yang meliputi : *reliability, responsiveness, empathy, service facilities, assurance, tangible, dan competence* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Utama Purwodadi?
2. Variabel manakah dari kualitas pelayanan yang meliputi : *reliability, responsiveness, empathy, service facilities, assurance, tangible, dan competence* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Utama Purwodadi dan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk :

- bahan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.
- bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi perusahaan untuk waktu yang akan datang, khususnya dalam strategi kepuasan nasabah.