

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

BRI yang berbasis pada asas kepercayaan yang menuntut makin mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan agar kepuasan nasabah tetap terjaga yang artinya nasabah merasa puas apabila kebutuhannya terpenuhi, puas karena pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali. Instansi harus menyiapkan berbagai perangkat yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat memenuhi syarat. Perangkat yang dibutuhkan pemerintah tersebut, seperti kebijakan mengenai jenis pelayanan, organisasi, personil, dana yang cukup, peralatan yang memadai dan berbagai perangkat lainnya yang secara integratif akan menciptakan sistem pelayanan yang berkualitas.

Persaingan yang terjadi antar industri perbankan di Indonesia kini telah menyongsong dan memasuki persaingan yang tidak lagi mengutamakan suku bunga simpanan maupun kredit dalam mendapatkan nasabah tetapi persaingan yang mengutamakan kualitas layanan (*service quality*) kepada nasabah. Organisasi bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan penawaran yang menarik kepada mereka. Hal ini tercermin dari komitmen bank terhadap kepuasan nasabah dalam pernyataan visinya, iklan maupun rilis humas (*public relation release*). Persaingan ketat antar industri perbankan ini mendorong perbankan untuk menciptakan keunggulan bersaing sebagai layanan yang unik berbeda dengan pesaing. Salah satu keunggulan bersaing

yang paling efektif dalam bisnis berkarakteristik jasa adalah membina hubungan jangka panjang (*life time*) erat dengan konsumen. Bertujuan menciptakan loyalitas pelanggan, karena merekrut pelanggan baru membutuhkan biaya yang mahal.

Dalam era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh organisasi perbankan adalah bagaimana menampilkan pegawai yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi nasabah. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empiris nasabah di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang professional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan *service quality* yang akan diberikan kepada nasabah.

Hasil penelitian Margaretha (2014), Syarief (2013), menunjukkan *service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, sedangkan penelitian Partua, (2015), Dwi aryani dan Febriana (2015), Wei dan Wu (2015), menunjukkan *service quality* berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas. Adanya *research gap* hasil penelitian, maka penelitian ini menganalisis hubungan *service quality* terhadap loyalitas.

Salah satu harapan nasabah selaku nasabah pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat organisasi yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*Social change*) dan dinamika nasabah sebagai sasaran pelayanannya. Info BRI, (2021) menjelaskan bahwa tugas Bank Rakyat Indonesia (BRI) pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada nasabah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan nasabah, sehingga nasabah puas dan loyal terhadap organisasi.

Terciptanya pelayanan yang baik pada hakikatnya akan menimbulkan kepuasan bagi pihak yang mendapat pelayanan. Pada dasarnya kepuasan merupakan hal yang bersifat pribadi. Setiap individu akan merasakan tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan individu. Kepuasan dalam diri individu mempunyai peranan penting dalam rangka mendukung tercapainya tujuan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali sebagai organisasi pelaksana pelayanan di wilayah kerjanya harus meningkatkan *service quality* kepada nasabah, karena pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh nasabah. Salah satu cara untuk meningkatkan *service quality* adalah dengan memenuhi harapan nasabah dengan cara meningkatkan mutu pelayanan. Rasa puas orang yang memerlukan *service quality* bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan

pelayanan yang diharapkan. Sementara itu harapan nasabah dapat terbentuk berdasarkan pengalaman maupun informasi.

Keluaran yang diharapkan BRI dengan mengedepankan *service quality* dan penanganan komplain adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan sebuah penilaian dari nasabah bahwa mereka menyukai atas produk yang ditawarkan oleh BRI. Jika kembali pada pemahaman akan konsep pemasaran, maka jelas sekali yang menjadi tujuan setiap aktivitas pemasaran BRI adalah kepuasan nasabah. Sehingga apabila nasabah merasa puas dengan produk yang dihasilkan dan ditawarkan oleh BRI kepada nasabah mendapat pengakuan atas kinerja (*service quality*) dan hal-hal pendukung lain (Hackman, Herbig, Paul, John Milewicz and Jim Golden, 2016).

Hasil penelitian Margaretha (2014), Syarief (2013), menunjukkan penanganan komplain berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, sedangkan penelitian Dwi aryani dan Febriana (2015), Wei dan Wu (2015), menunjukkan penanganan komplain berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas. Adanya *research gap* hasil penelitian, maka penelitian ini menganalisis hubungan penanganan komplain terhadap loyalitas.

BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali dalam pemasaran jasa masih kurang optimal, dan masih banyak ditemukan suatu permasalahan di BRI hal ini dapat dilihat masih banyaknya nasabah yang komplain atas pelayanan yang diberikan, *service quality* yang ada di BRI masih belum sesuai dengan harapan nasabah, penanganan komplain masih rendah dan belum diminati oleh nasabah, bentuk komplain yang sering disampaikan nasabah adalah

sering adanya jaringan lambat saat transaksi banyak, terjadinya antrian yang cukup banyak dan kurang ramah dalam pelayanan hal ini sering didapati pada *customer service*, sehingga tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah dirasakan masih kurang, sehingga perlu adanya peningkatan. Konsep kepuasan nasabah merupakan hasil dari keberhasilan penyedia produk memenuhi harapan nasabah secara definitif mempengaruhi perubahan sikap, pembelian ulang dan loyalitas. *Ketiga* hal ini merupakan hasil yang diharapkan dari keseluruhan aktivitas pemasaran. Webster, (2016) menjelaskan bahwa kepuasan seorang nasabah itu ketika nasabah mendapatkan pelayanan dengan baik dan nasabah merasa dihargai.

Perbankan pada saat ini selalu berupaya meningkatkan nasabahnya, sehingga hal-hal yang dapat menarik nasabah perlu ditingkatkan dan dievaluasi kembali agar tingkat kepuasan nasabah dapat meningkat. Namun penelitian mengenai kedua konsep diatas pada pemasaran jasa masih jarang ditemukan, dan masih banyak ditemukan suatu permasalahan di BRI, *service quality* yang ada di BRI masih belum sesuai dengan harapan nasabah, penanganan komplain masih rendah dan belum diminati oleh nasabah, kepuasan nasabah di BRI sangat rendah dan loyalitas nasabah perlu adanya peningkatan.

Berangkat dari fenomena dan pemikiran-pemikiran di atas, maka diperlukan penelitian berkenaan dengan pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap *service quality*, penanganan komplain terhadap dan loyalitas nasabah. Untuk itulah kiranya penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai

“Persepsi *Service Quality* dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan sebagai Mediasi (Study BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali?
2. Apakah penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali?
3. Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali?
4. Apakah penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali?
5. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali?.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menguji dan menganalisis hubungan yang disebabkan oleh kualitas, penanganan komplain terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BRI Unit Karanggeneng

Kanca Boyolali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menguji dan menganalisis:

- a. Pengaruh *service quality* terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali.
- b. Pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali.
- c. Pengaruh *service quality* terhadap loyalitas nasabah BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali.
- d. Pengaruh penanganan komplain terhadap loyalitas nasabah BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali.
- e. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai tambahan literatur tentang pengaruh *service quality*, penanganan komplain dan sebagai referensi agenda penelitian mendatang.

b. Manfaat Praktis

- 1) Membantu BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali membuat keputusan dalam rangka memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada pada objek yang diteliti.

- 2) Membantu pemerintah membuat kebijakan berupa pokok-pokok pikiran dalam rangka meningkatkan *service quality* guna meningkatkan loyalitas nasabah pada BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali.
- 3) Di bidang akademik memberikan referensi guna keperluan penelitian sejenis.