

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan yang dia rasakan dengan harapannya Kotler (2000:52)

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut.

Persaingan yang ketat antar bank mendorong setiap bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Masing-masing bank mempunyai program yang terus diperbarui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan baru yang semakin memudahkan nasabah, ada pula yang menawarkan program undian berhadiah. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik masyarakat untuk menjadi nasabah baru, juga untuk mempertahankan supaya nasabah lama tidak beralih ke bank lain. Hal ini mendorong bisnis jasa perbankan untuk mencari cara yang mendatangkan keuntungan dengan cara mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan menurut Wyckoff (dalam Tjiptono 2005:59).

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah, menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi 2006:182) menunjukkan lima faktor dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik

(*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Bank Sumut yang dulunya dikenal dengan nama Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang kepemilikannya sampai dengan saat ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota Sumatera Utara. Dengan Bank yang kegiatan usahanya fokus pada pasar ritel terutama sektor UMK, Bank Sumut secara terus menerus melakukan perubahan sehingga mampu bertahan ditengah persaingan perbankan yang cukup ketat. Persaingan tersebut tidak hanya dalam produk dan jasa, namun juga meliputi pelayanan kepada nasabah.

Bank Sumut merupakan Bank daerah Sumatera Utara yang telah melayani masyarakat Sumatera Utara sejak tahun 1961. PT Bank Sumut telah banyak memberikan kontribusi dalam pembangunan Daerah Sumatera Utara. PT. Bank Sumut memiliki visi yaitu menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pengembangan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

Bank Sumut juga menyadari bahwa bisnis perbankan syarat akan bisnis jasa sehingga pelayanan adalah ujung tombak dari bisnis. Membuat motto “Memberikan Pelayanan yang Terbaik”, Bank Sumut menjadikan pelayanan yang tulus dari hati sebagai jiwa dari setiap insan bank.

Seperti perusahaan perbankan pada umumnya, Bank Sumut juga menawarkan produk-produk penghimpunan yang antara lain Tabungan Simpeda, Tabungan Martabe, Tabungan Haji Makbul, Giro dan Deposit. Selain itu, Bank Sumut juga menawarkan

produk penyaluran dana dalam bentuk Kredit seperti : kredit Umum, Kredit Proyek, Kredit Angsuran lainnya, Kredit Rekening Koran, dan Kredit Multi Guna.

Guna menghadapi persaingan dalam bidang perbankan Bank Sumut Cabang Universitas Sumatera Utara memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendukung pencapaian target perusahaan dan tentunya di dukung dengan program pengembangan karyawan yang efektif. Bank Sumut juga melakukan beberapa metode untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah yaitu dengan melakukan Sistem Keluhan dan Saran, memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah PT. Bank Sumut Cabang USU
Tahun 2010 hingga 2012

No	KET	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012
1	Tabungan	1650	1900	2188
2	Deposito	45	55	64
3	Giro	56	65	74
Jumlah		1751	2020	2326

Sumber : Bank Sumut Cabang Universitas Sumatera Utara

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat dari Tabungan, Deposito dan Giro yang diperoleh dari Bank Sumut cabang Universitas Sumatera Utara dari Tahun 2010- 2013 menunjukkan kenaikan dari tahun ke tahunnya. Gambaran ini tidak sesuai dengan harapan bank karena masih ada keluhan dari nasabah debitur PT. Bank Sumut Cabang Universitas Sumatera Utara Medan yang bisa dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jumlah Keluhan Nasabah Debitur
PT. Bank Sumut Cabang Universitas Sumatera Utara
Tahun 2010 – 2011

Bulan	2011	2012
Januari	14	27
Februari	14	28
Maret	16	28
April	17	29
Mei	21	30
Juni	20	24
Juli	18	27
Agustus	13	31
September	21	25
Oktober	19	32
November	22	30
Desember	21	31
Jumlah	216	342

Sumber : PT. Bank Sumut Cabang Universitas Sumatera Utara

Dari Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa keluhan dari nasabah debitur PT. Bank Sumut Universitas Sumatera Utara Medan dari tahun 2010-2012 semakin meningkat. Kenaikan jumlah keluhan nasabah ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik seperti menunggu terlalu lama, kinerja petugas yang lamban, proses yang berbelit-belit, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai, kurang luasnya ruang tunggu yang disediakan dan lain sebagainya dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah. Mengingat letaknya yang strategis di Universitas Sumatera Utara dan menjadi ujung tombak dalam pelayanan yang terbaik, mestinya kualitas pelayanan PT. Bank Sumut Cabang Universitas Sumatera Utara Medan lebih baik dari kantor lainnya.

Selain pelayanan secara fisik, hal lain yang perlu diperhatikan ialah keluhan nasabah merupakan salah satu wujud dari sebagian rasa ketidakpuasan nasabah.

Keluhan yang sering dirasakan di PT. Bank Sumut Cabang Universitas Sumatera Utara ialah masalah Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) seperti kartu tidak keluar, uang terdebet, transfer tidak terkirim dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Universitas Sumatera Utara “**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengambil pokok masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut : “ Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumut Cabang USU.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam mengadakan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumut Cabang USU

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan bahan masukan yang dapat dijadikan saran dalam memberikan informasi yang berguna bagi Bank Sumut Cabang Universitas Sumatera Utara.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilaksanakan untuk mempraktikkan dan mengembangkan ilmu yang telah diajarkan selama kuliah dengan harapan dapat menambah ilmu

pengetahuan tentang dunia kerja, khususnya mengenai pemasaran yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan nasabah.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau masukan bagi penulis lain dalam melakukan penelitian objek maupun masalah yang sama dan mengembangkan penelitian dimasa yang akan datang.