

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, terdapat berbagai kemudahan yang dapat ditemukan. Salah satunya untuk mencari modal atau sumber dana yang diperoleh melalui lembaga keuangan bank. Bank berasal dari kata itali yaitu banca yang berarti tempat penukaran uang. Pengertian bank menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari pengertian bank menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya.

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposit. Biasanya sambil diberikan balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah sebagai rangsangan bagi masyarakat agar lebih senang menabung. Kegiatan menyalurkan dana, berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat. Sedangkan jasa-jasa perbankan lainnya seperti transfer uang, pembayaran tagihan, hingga layanan kartu kredit, ATM, mobile banking, hingga layanan kartu safe deposit box, diberikan untuk mendukung kelancaran kekuatan utama tersebut.

Hal ini menciptakan tantangan baru bagi bank untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan nasabah secara efisien dan aman, tetapi juga relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan dinamis. Inovasi digital, peningkatan kualitas

layanan, serta pemanfaatan secara cerdas menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan. Dengan demikian, perbankan tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai sarana untuk pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Pengukuran kepuasan pelanggan juga dapat menjadi alat yang efektif untuk mengidentifikasi peluang-peluang baru dalam pengembangan produk atau layanan. Dengan memahami apa yang membuat pelanggan puas dan tidak puas, perusahaan dapat merancang strategi inovatif untuk memenuhi kebutuhan yang belum terpenuhi dan meningkatkan pengalaman keseluruhan pelanggan. Dengan demikian, pengukuran kepuasan pelanggan tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga menjadi pendorong pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang bagi perusahaan. Salah satu metode untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan adalah melalui pelayanan yang diberikan kepada mereka. Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari perspektif Bank Rakyat Indonesia (BRI), tetapi juga dari sudut pandang pelanggan.

Menyadari pentingnya kualitas layanan, hal ini harus diterapkan di perusahaan-perusahaan yang bergerak di sektor keuangan, khususnya di Bank Rakyat Indonesia Cabang Bengkulu. Hal ini karena lembaga keuangan perbankan menjadi salah satu elemen penting dalam menjaga stabilitas keuangan negara. Perbankan mengoperasikan bisnisnya dengan cara mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit maupun produk keuangan lainnya. Hal ini menuntut setiap institusi keuangan, termasuk BRI Cabang Bengkulu, untuk terus berinovasi dan berkomitmen dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabahnya. Kepuasan nasabah yang tinggi akan berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan, dan pada akhirnya mendorong peningkatan kinerja serta daya saing perusahaan.

Salah satu dimensi penting dalam kualitas layanan adalah *assurance*, yaitu jaminan yang diberikan oleh pegawai bank melalui sikap sopan, pengetahuan, serta kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi nasabah. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi

(*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Variabel jaminan dapat ditampilkan dengan indikator-indikator seperti pengetahuan dan keterampilan, kepercayaan dan kesopanan santunan/kesopanan. Hubungan jaminan dengan kepuasan nasabah adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi nasabah terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan nasabah juga akan semakin rendah.

Fenomena yang terjadi di Bank BRI Cabang Bengkalis menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan dari sebagian nasabah terkait sikap pegawai yang dinilai kurang ramah, informasi yang diberikan kurang jelas, hingga penanganan keluhan yang dianggap lambat. Hal ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan pelayanan *assurance* yang diberikan. Kondisi ini cukup memprihatinkan mengingat Bank BRI merupakan salah satu bank milik negara yang telah lama dipercaya masyarakat, terutama di daerah seperti Bengkalis yang lokasinya cukup jauh dari pusat kota besar. Nasabah di wilayah ini cenderung sangat bergantung pada pelayanan langsung dari pegawai bank, sehingga aspek *assurance* menjadi krusial dalam membangun kepercayaan. Ketika pegawai mampu menunjukkan profesionalisme, memberikan informasi yang akurat, serta memperlakukan nasabah dengan ramah dan sopan, maka hal tersebut akan menciptakan rasa aman dan puas pada diri nasabah. Sebaliknya, pelayanan yang tidak meyakinkan akan menurunkan tingkat kepuasan bahkan dapat menimbulkan citra negatif terhadap bank.

Melalui penerapan ini menunjukkan pentingnya layanan *assurance* dalam memengaruhi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana pengaruh layanan *assurance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Bengkalis. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Bengkulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan berikut, Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan *assurance* pada Bank BRI Cabang Bengkulu.
2. Untuk menganalisis bagaimana kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Bengkulu.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan *assurance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Bengkulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini bermanfaat untuk penulis, perusahaan/instansi, dan pihak lain:

1. Manfaat Penelitian Bagi Penulis
Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan serta mendapat ilmu selama perkuliahan dan penulis dapat meneliti pengaruh kualitas layanan *assurance* terhadap kepuasan nasabah bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bengkulu.
2. Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan/instansi
Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan oleh perusahaan yang mungkin berguna untuk pemecah masalah yang dihadapi terutama dalam mengantisipasi pengaruh kualitas layanan *assurance* terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bengkulu.
3. Manfaat Penelitian Bagi Pihak Lain
Penelitian ini bermanfaat untuk penelitian yang akan datang sebagai perbandingan dan referensi untuk mengkaji masalah yang relevan

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Agar penulisan skripsi ini sistematis dan rapi maka diperlukan sistematika penulisan skripsi. Berikut ini adalah sistematika penulisan skripsi:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian proposal skripsi ini, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan secara khusus berkaitan dengan tata cara penulisan yang dilakukan meliputi lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan jenis penelitian.

BAB 4 : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, dan ruang lingkup di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bengkulu.

BAB 5 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Hasil penelitian proposal skripsi berisikan data yang mencakup antara lain: untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *assurance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Bengkulu.

BAB 6 : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang mana akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, kemudian penulisan memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat.