BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Service Quality atau kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan *customer satisfaction*. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran di masa yang akan datang.

Kotler dalam Alma (2017), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keunggulan bank dalam menghadapi persaingan antar perbankan yang ada. Bank sebagai perusahaan jasa dalam bidang keuangan ataupun lainnya yang berkaitan dengan transaksi keuangan, yang perlu mengutamakan kualitas pelayanan. Apabila bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan bank. Untuk itu kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam memengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi.Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat

efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan. Menurut Parasuraman, Ziethmal dan Berry (1988) mengidentifikasikan sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap yang mana dapat digunakan oleh para pelanggan sebagai kriteria-kriteria dalam menilai kinerja pelayanan perusahaan. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan). *Empathy* (empati) dan *tangibles* (berwujud). Atribut-atribut tersebut dapat dijabarkan dengan dimodifikasi sesuai dengan jenis usaha yang diteliti dan kemudian dijadikan kriteria-kriteria penilaian bagi pelanggan terhadap kinerja perusahaan.

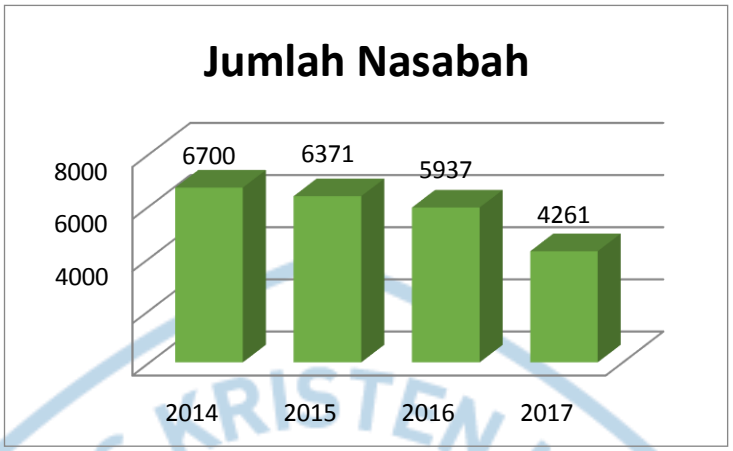
Customer satisfaction didefinisikan sebagai respon efektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik atau suatu evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaian. Olson dan Dover pada Spreng, Meckenzie dan Olshavsky (2006) mendefinisikan harapan sebagai kepercayaan seseorang terhadap kemampuan suatu produk pada suatu waktu di masa yang akan datang. (Oliver pada irgelen et all, 2000).

Makin kompetitifnya lingkungan bisnis perbankan di Indonesia, menuntut perusahaan-perusahaan jasa perbankan untuk dapat beradaptasi dengan perubahan yang ada agar tetap bertahan dalam persaingan bisnis perbankan. Untuk itu setiap perusahaan jasa perbankan harus memiliki keunggulan kompetitif berupa peningkatan sumber-sumber daya yang dapat menciptakan nilai bagi perusahaan,

sulit ditiru, bersifat langka dan tidak ada substitusi, sehingga dapat menjamin kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan. Tanpa menemukan dan mengelaborasikan berbagai keunggulan sulit rasanya bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan bisnis.

Fenomena yang terjadi di Bank Danamon KCP Depok mengenai keluhan nasabah Tatang Sutarman yang mengeluhkan pelayanan *Customer Service* sangat tidak baik, tidak secara detail, profesional dan jelas menerangkan beberapa poin penting kepada nasabah. Pihak Danamon waktu itu pernah menelepon tetapi mereka hanya menawarkan program asuransi. "Kenapa pihak Danamon tidak lebih memprioritaskan menelepon memberitahukan hal-hal yang sangat penting kepada nasabah mengenai status tabungan saya yang gagal debit sebanyak 2 kali. Di mana rasa kepeduliannya terhadap nasabah?. Pihak Danamon lebih mementingkan produk-produk tabungan yang mereka miliki untuk ditawarkan kepada nasabah daripada peduli melindungi nasabahnya. Mungkin kepuasan nasabah dianggap tidak penting. Awalnya ingin menabung untuk masa depan ternyata tabungan saya 'hangus', tabungan saya sudah berjalan 5 tahun. Kepercayaan dibalas dengan Kekecewaan". Demikian ungkapan nasabah. (https://mediakonsumen.com,31,102017)

Masalah yang terjadi di Bank Danamon KCP Depok dapat dijadikan pelajaran penting bagi Bank Danamon Kantor Cabang Sukabumi khususnya karena gejala menurunnya jumlah nasabah perlu diantispasi, seperti yang dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 1.1 Jumlah Nasabah

Sumber: Bank Danamon Kancab Sukabumi

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah aktif pada Bank Danamon Cabang Sukabumi mengalami penurunan setiap tahunnya, hal ini juga diduga nasabah beralih pada bank lain. Berdasarkan masalah tersebut Bank Danamon Cabang Sukabumi berkomitmen untuk memuaskan nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah, seperti memberikan kemudahan dalam pengajuan fasilitas kredit, membuka beberapa gerai ATM dan kemudahan bertransaksi melalui *internet banking.*

Pada Tabel 1.1 menunjukkan permasalahan keluhan nasabah pada Bank Danamon Kantor Cabang Sukabumi, sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah keluhan nasabah

No	**Keluhan**	**Jumlah Keluhan Nasabah**		
		2016	**2017**	**2018**
1	Kesediaan fasilitas yang			

	parkir terbatas	51	49	55
2	Informasi dan pelayanan pada nasabah masih kurang maksimal	14	16	20
3	Sering terjadi antrian karena teller lambat dalam melayani nasabah	33	30	35
4	CSO kurang memahami apa yang nasabah inginkan	10	11	9
5	Teller menunjukkan sikap kurang ramah pada nasabah kurang ramah	19	18	17
	Jumlah	127	124	136

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa keluhan nasabah meningkat di Bank Danamon Kantor Cabang Sukabumi yaitu sebesar 136 keluhan pada tahun 2018, keluhanan nasabah ini sangat penting untuk diperhatikan dan diperbaiki masalah yang terjadi di lingkungan Bank Danamon Kantor Cabang Sukabumi, karena hal ini dikhawatirkan akan berpindahnya nasabah pada bank lain.

Padahal Bank Danamon Cabang Sukabumi secara rutin melakukan acara *gathering* bersama nasabah yang dilaksanakan di Kota Bandung, Tasikmalaya, Cirebon, Semarang, Surabaya dan Malang. Kegiatan yang dikemas dalam bentuk Talkshow berupaya untuk mendekatkan antara perusahaan dengan nasabah. Selain itu dalam upaya meningkatkan layanan kepada nasabah, Bank Danamon Cabang Sukabumi mulai tanggal 18 Desember 2018 menambahkan layanan/fitur baru yaitu penarikan tunai dan pemindahbukuan di Counter Teller hanya dengan menggunakan E-KTP Reader. Pemindahbukuan antar rekening tabungan Bank Danamon Cabang Sukabumi atau dari rekening tabungan Bank Danamon Cabang

Sukabumi ke rekening giro Bank Danamon Cabang Sukabumi dengan menggunakan KTP Elektronik.

Penelitian yang dilakukan Muhammad Rafi Ikhsa (2015) menghasilkan penelitian bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan promosi terhadap *customer satisfaction* Indra Cellular Kudus. Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen yang diteliti oleh Hais Dama, dan Erik Siswoyo (2015), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh, Rahmat Hidayat,dan Dwiaryani dan Febrina Rosnita menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji : "Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Bank Danamon Cabang Sukabumi".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *service quality* pada Bank Danamon Cabang Sukabumi ?
2. Bagaimana *customer satisfaction* pada Bank Danamon Cabang Sukabumi?
3. Seberapa besar pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* Bank Danamon Cabang Sukabumi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis

1. Untuk mengetahui *service quality* pada Bank Danamon Cabang Sukabumi
2. Untuk mengetahui *customer satisfaction* pada Bank Danamon Cabang Sukabumi
3. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* Bank Danamon Cabang Sukabumi

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi.

1. Perusahaan

   Sebagai gambaran bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* sehingga perusahaan mampu menentukan strategi yang tepat agar agar dapat meningkat dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2. Kalangan Akademis

   Bagi kalangan akademi diharapkan dapat menjadi rujukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini serta diharapkan dapat memerbaiki dan menyempurnakan kelemahan pada penelitian ini dan pada penelitian berikutnya.