

BAB I

PENDAHULUAN

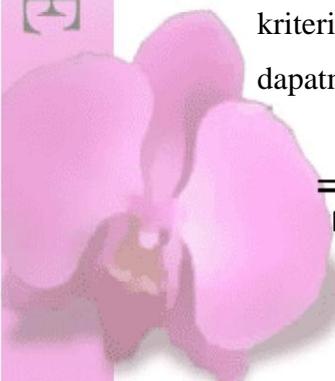
1.1 Latar Belakang

Memasuki era perdagangan bebas, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada kinerja penjualan. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan. Salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten.

Kepuasan nasabah adalah kunci keberhasilan dari sebuah perusahaan, baik itu perusahaan jasa maupun perusahaan komersial dan menjadi tren untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang. Bagi sebuah perusahaan perbankan, kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan tersebut. Karena semakin banyak pelanggan yang puas akan pelayanan sebuah perusahaan, maka semakin loyal pelanggan untuk menggunakan jasa perusahaan, yang akhirnya dapat meningkatkan revenue dari perusahaan tersebut.

Dalam mengukur kepuasan nasabah, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu reability (kehandalan), assurance



(jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi), dan responsiveness (daya tanggap).

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. 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 sebagai lembaga keuangan yang menjadi kepercayaan masyarakat, bank dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan secara optimal demi tercapainya kepuasan nasabah dalam bertransaksi di dunia perbankan.

Fungsi bank tersebut diantaranya menghimpun dana dari masyarakat, dan meminjamkan uang secara kredit kepada masyarakat yang memerlukannya. Juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi antar perusahaan maupun perorangan.

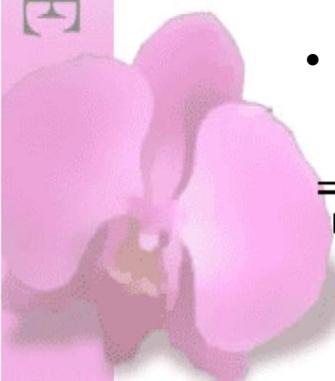
Bank BNI adalah salah satu bank terkemuka di Indonesia yang telah tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia dan memiliki unit kerja yang sangat luas. Bank Negara Indonesia ini memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi

- Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja.

b. Misi

- Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
- Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.

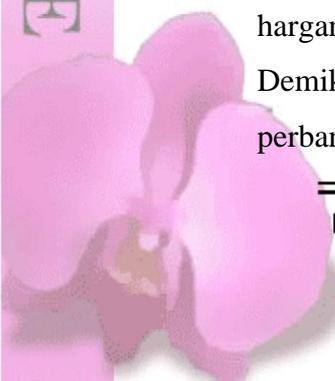


- Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
- Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

Dengan visi yang selalu mengutamakan layanan kepada nasabah dan misi di atas maka bank BNI di tuntut agar lebih mengutamakan pelayanan demi kepuasan kepada nasabah untuk mencapai suatu tujuan. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan menakutkan lebih tepatnya lagi, kehilangan nasabah merupakan bencana besar, tanpa nasabah apa artinya sebuah bank. Positif bagi nasabah, pelayanan merupakan sebuah kata kunci yang senantiasa diupayakan oleh suatu perusahaan dalam rangka untuk mencari dan mempertahankan pelanggan yang ada dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam menanggapi kebutuhan perusahaan kualitas pelayanan menjadi dasar yang dapat mempengaruhi pilihan nasabah untuk memilih fasilitas yang lebih baik sesuai dengan kebutuhannya, sehingga nasabah lebih teliti dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan sesuai kebutuhan nasabah. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.

Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk, karena apalah artinya suatu perusahaan tanpa fasilitas, tanpa mesin-mesin produksi, tanpa alat-alat kantor, dan tanpa tenaga kerja, mungkin hanya papan nama saja. Mengingat pentingnya fasilitas ini perusahaan rela mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau mesin-mesin canggih yang harganya mahal asalkan perusahaan bisa berproduksi secara optimal. Demikian halnya dengan fasilitas yang diberikan dalam suatu produk perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, semuanya



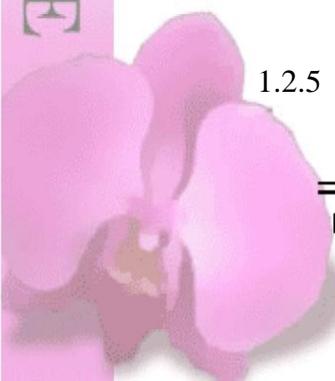
memberikan kemudahan kepada nasabah agar dapat bertransaksi dengan mudah. Fasilitas yang diberikan oleh pihak bank misalnya fasilitas ATM, pembayaran telpon, listrik dan PAM, serta fasilitas lainnya.

Kualitas pelayanan tentunya menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadinya hubungan yang baik antara penyedia barang dan jasa dengan nasabah. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak lepas dari usaha yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yang hasilnya merupakan bahan masukan bagi perusahaan untuk perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan memiliki kualitas yang baik apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, selanjutnya ditetapkan untuk judul penelitian skripsi adalah “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Bank BNI KCP Wamena)

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI KCP Wamena?
- 1.2.2 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pada Bank BNI KCP Wamena?
- 1.2.3 Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI KCP Wamena?
- 1.2.4 Apakah fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pada Bank BNI KCP Wamena?
- 1.2.5 Apakah Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pada Bank BNI KCP Wamena?



1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI KCP Wamena.
- 1.3.2 Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pada Bank BNI KCP Wamena.
- 1.3.3 Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BNI KCP Wamena.
- 1.3.4 Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada Bank BNI KCP Wamena.
- 1.3.5 Untuk mengetahui apakah Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pada Bank BNI KCP Wamena.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia perbankan.

1.4.2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang membangun guna meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas di bank BNI KCP Wamena.