

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam industri perbankan pada saat ini sangat ketat. Lembaga perbankan yang terlibat ikut bersaing untuk bisa menarik dan mendapatkan pelanggan yang sebanyak-banyaknya dengan berbagai cara dan meningkatkan strategi yang digunakan. Lembaga perbankan saling bersaing untuk memperkenalkan produk-produk mereka yang lebih efisien dari produk lembaga perbankan yang lain dengan saling meningkatkan pelayanan untuk kepuasan nasabah dengan menggunakan jasa mereka.

Salah satu cara perusahaan agar tetap berkembang dan sukses dalam persaingan adalah berusaha menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan merupakan hal terpenting bagi perkembangan usaha, maka perusahaan dituntut untuk dapat memberikan perhatian dan memberikan kesan yang baik. Salah satu faktornya dengan memberikan kesan yang mendalam bagi pelanggan dengan memberikan kepuasan melalui kualitas jasa yang diberikan.

Menurut Sumardiningsih dkk (2012), kepuasan adalah “persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui”. Menurut Ciptono (2011), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang, terciptanya

loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Ciptono (2008), mengemukakan kualitas telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik nasabah maupun bank. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima). Untuk mengevaluasi jasa melalui konsumen, bank dapat menggunakan atribut atau dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) maupun BSQ (*Banking Service Quality*). Teori mengenai kualitas jasa pertama kali dicetuskan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Barry (1991) dengan memperkenalkan lima dimensi SERVQUAL yaitu *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Tangible* (Wujud Fisik), *Emphaty* (Empati), dan *Responsiveness* (Daya Tanggap). Karena konsep ini dianggap belum cukup mencakup seluruh aspek kualitas pelayanan khususnya pada bidang perbankan, maka Bahia dan Nantel mengembangkan metode pengukuran baru untuk mengukur kualitas pelayanan jasa perbankan yang disebut sebagai BSQ yang terdiri dari 6 dimensi yaitu Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portofolio*), dan Kehandalan (*Reliability*).

Kondisi persaingan yang semakin ketat, BRIS harus berupaya meningkatkan pelayanan dan mengantisipasi perubahan yang akan terjadi di lingkungan perbankan. Seiring dengan perkembangan zaman dan perubahan seperti teknologi, komunikasi, perdagangan, pendidikan maupun sosial

budaya, BRIS harus memperhatikan hal-hal tersebut yang menjadi kepentingan, kebutuhan dan keinginan nasabah pada saat ini. Hal ini harus diperhatikan karena kepentingan, kebutuhan, dan keinginan nasabah merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan kepuasan nasabah. BRIS harus selalu memantau dan memperhatikan hal-hal yang menjadi kebutuhan dan kepentingan nasabah. Agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga nasabah akan loyal terhadap BRIS. Mengingat BRIS merupakan lembaga yang bergerak dibidang jasa, maka harus meningkatkan kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen atau nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting dalam dunia perbankan.

PT Bank BRIS Tbk meraih sekaligus empat penghargaan “Jaringan PRIMA Awards 2018.”¹

1. Kategori *Best Acquirer Bank Category Tier 2 Islamic Bank*.
2. Kategori *Best Issuer Bank Category Tier 2 Islamic Bank*.
3. Kategori *The Highest E-Channel Transactions Bank Category Tier 2 Islamic Bank*.
4. Kategori *Best Transaction Growth as Acquirer Bank* dari Jaringan Prima.

Murdiyanto (2003) mengemukakan, dimensi keefektifan dan jaminan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, variabel akses

¹ <http://infobanknews.com/brisyariah-raih-4-penghargaan-di-prima-awards-2018/>

memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, harga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, keterwujudan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, kehandalan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan portofolio jasa memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Zagota (2013) mengemukakan, variabel keefektifan dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel akses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel keterwujudan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan. Variabel portofolio jasa tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Indarini (2012) mengemukakan, dimensi *reliability* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction*. Dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction*. Dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *customer satisfaction*. Dimensi *empaty* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction*. Dimensi *tangible* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Zebua (2010) mengemukakan, keefektifan dan jaminan secara parsial mempengaruhi kepuasan nasabah. Akses secara parsial mempengaruhi kepuasan nasabah. Harga secara parsial mempengaruhi faktor kepuasan nasabah. Keterwujudan secara parsial mempengaruhi kepuasan. Portofolio jasa secara parsial mempengaruhi faktor kepuasan. Kehandalan secara parsial mempengaruhi faktor kepuasan. Sedangkan menurut Sumardiningsih (2012) mengemukakan, keenam dimensi keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk menggunakan metode BSQ untuk mengukur kepuasan nasabah yang berjudul *PENGARUH DIMENSI BANKING SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRIS KCP KLATEN.*

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BRIS KCP Klaten?
2. Bagaimana pengaruh akses (*access*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BRIS KCP Klaten ?
3. Bagaimana pengaruh harga (*price*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BRIS KCP Klaten?
4. Bagaimana pengaruh keterwujudan (*tangible*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BRIS KCP Klaten?

5. Bagaimana pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BRIS KCP Klaten?
6. Bagaimana pengaruh portofolio jasa (*service portfolio*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BRIS KCP Klaten?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penyusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan pengaruh keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BRIS KCP Klaten.
2. Menjelaskan pengaruh akses (*access*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BRIS KCP Klaten.
3. Menjelaskan pengaruh harga (*price*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BRIS KCP Klaten.
4. Menjelaskan pengaruh keterwujudan (*tangible*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BRIS KCP Klaten.
5. Menjelaskan pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BRIS KCP Klaten.
6. Menjelaskan pengaruh portofolio jasa (*service portfolio*) terhadap Kepuasan Nasabah pada BRIS KCP Klaten.

D. Manfaat Penelitian

Tercapainya manfaat penelitian oleh penyusun dapat memberikan beberapa kegunaan bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Akademis, hasil penelitian diharapkan menambah khasanah kepustakaan dan referensi penelitian yang akan datang mengenai pengaruh *Dimensi Banking Service Quality* terhadap Kepuasan BRIS KCP Klaten.
2. Bagi pihak BRIS KCP Klaten, sebagai referensi untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan dalam hal khususnya pengaruh *Dimensi Banking Service Quality* terhadap Kepuasan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan nasabah.
3. Bagi penulis, untuk meningkatkan dan mengasah kemampuan dan pengalaman sebagai mahasiswa yang nantinya akan terjun di dunia kerja.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran keseluruhan dari isi penelitian. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu:

Bab pertama berisi pendahuluan untuk mengutarakan skripsi secara keseluruhan. Pada bab ini menjelaskan latar belakang masalah mengapa penelitian ini dilakukan. Latar belakang juga memuat uraian tentang permasalahan yang akan diteliti, urgensitas menjelaskan mengapa topic atau judul tersebut penting untuk diteliti dan apa yang dilakukan oleh peneliti serta kontribusi penelitian dalam bidang terkait. Kemudian juga diuraikan rumusan masalah yang merupakan problem penelitian yang dibuat dalam bentuk pertanyaan. Tujuan dan manfaat penelitian di mana tujuan penelitian guna mengetahui sesuatu yang ingin dicapai dalam penelitian serta manfaat penelitian yang menjelaskan tentang manfaat yang diperoleh dari penelitian

yang dilakukan, berupa kontribusi teori, kontribusi praktik, dan kontribusi kebijakan. Yang terakhir dalam bab ini adalah sistematika pembahasan yang mana bagian ini berisi bagian –bagian penulisan skripsi yang terdiri dari BAB 1,2,3,4, dan 5, beserta uraian singkat setiap bab.

Bab kedua berisi tiga pokok pembahasan, yang pertama teori yang relevan dengan topic yang dibahas. Teori digunakan untuk menjelaskan atau memprediksi fenomena atau fakta serta penjelasan untuk setiap teori disajikan dalam sub-bab terpisah. Yang kedua adalah pengembangan hipotesis, untuk merumuskan hipotesis dengan argumen yang dibangun dari teori atau logika dan penelitian sebelumnya yang relevan. Ketiga adalah model penelitian atau kerangka berfikir, yaitu kerangka (gambar) yang meringkas penurunan hipotesis dan atau hubungan antarvariabel yang akan diuji.

Bab ketiga berisi metode penelitian yang secara umum menjelaskan rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan penulis untuk menjawab hipotesis penelitian. Hal yang perlu disampaikan dalam bab ini adalah yang pertama penjelasan tentang penelitian berdasarkan tujuan penelitian. Kedua, data dan teknik perolehannya yang pada bagian ini disampaikan informasi terkait populasi dan sampel yang digunakan. Ketiga, variabel penelitian yang mana pada bagian ini dijelaskan definisi operasional dan pengukuran variabel. Keempat, metode pengujian hipotesis. Pada bagian ini dijelaskan alat analisis statistik yang digunakan beserta asumsi-asumsi yang digunakan untuk mengolah data.

Bab empat memuat deskripsi objek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam hasil temuan. Pada hasil penelitian dikemukakan proses analisis sesuai dengan alat analisis yang sudah dikemukakan di Bab III, serta hasil pengujian hipotesisnya. Penyajian hasil penelitian dapat berupa teks, tabel, gambar dan grafik. Hasil penelitian memuat data utama, data penunjang, dan perlengkapan yang diperlukan di dalam penelitian, yang disertai penjelasan tentang makna atau arti dari data yang terdapat dalam tabel, gambar, grafik, yang dicantumkan. Kemudian uraian pembahasan yang merupakan penafsiran dari penelitian yang didapat mendukung, tidak sama, atau bertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya atau teori yang digunakan sebagai dasar penurunan hipotesis. Dalam pembahasan juga dikemukakan tentang alasan atau justifikasi terhadap hasil penelitian yang diperoleh.

Bab kelima berisi simpulan dan saran. Pada bagian simpulan dijelaskan kembali mengenai pengujian hipotesis dan diskusi atas hasil yang diperoleh secara singkat. Saran, pada bagian ini dijelaskan keterbatasan penelitian dan saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan 91 sampel berupa kuesioner yang disebara pada nasabah BRIS KCP Klaten, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa keefektifan dan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRIS KCP Klaten, karena BRIS KCP Klaten kurang memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan, karena terkadang pelayanan di BRIS KCP Klaten terhambat karena sistem yang eror atau sistem *offline*. Hal tersebut akan berdampak pada kepuasan nasabah.
2. Dalam penelitian ini diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa akses tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRIS KCP Klaten, karena BRIS KCP Klaten hanya terdapat 2 *teller* dan 1 *customer service*, kurangnya *teller* dan *customer service* membuat pelayanan yang dilakukan menjadi kurang efektif.
3. Hal ini membuktikan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BRIS KCP Klaten.
4. Dalam penelitian ini diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa keterwujudan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRIS KCP Klaten, karena BRIS KCP Klaten belum memiliki fasilitas yang memadai karena peralihan kantor baru, seperti halaman parkir yang

kurang luas dari segi keamanan kurang memadai karena hanya ada satu satpam berjaga dan belum adanya mesin antrian seperti dikantor pusat.

5. Dalam penelitian ini diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BRIS KCP Klaten.
6. Dalam penelitian ini diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa portofolio jasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRISyariah KCP Klaten, karena BRIS KCP Klaten ini sudah memiliki fasilitas yang cukup lengkap seperti membayar PLN, PDAM, dan lain-lain akan tetapi nasabah cenderung tidak menggunakan fasilitas tersebut.

B. Saran

Dari beberapa hasil penelitian di atas maka saran yang dapat peneliti sampaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan di BRIS KCP Klaten agar tetap meningkatkan dan memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah agar nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan.
2. Untuk peneliti selanjutnya agar meneliti pengaruh variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah selain yang digunakan oleh peneliti. Selain itu, pada penelitian selanjutnya tidak hanya meneliti sampai kepuasan tetapi juga meneliti bagaimana pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Sinta. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi BSQ (Banking Service Quality) Terhadap Kepuasan. (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)*. Skripsi. Lampung. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Astuti, Dewi Setyorini. 2015. *Analisis Pengaruh Banking Service Quality Dimensions (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank JATIM CABANG JEMBER*. Skripsi. Jember. Universitas Jember.
- Avkiran, Necmi K. 1994. *Deeveloping an Instrument to Measure Customer Service Quality in Brach Banking. International Jurnal of Bank Marketing*. Vol. 12, p. 10 – 18.
- Babakus, dan Boller. 1992. *An Empirical Assesment of the SERVQUAL Scale. Journal of Business*. Vol. 24 No.3 h. 253-268.
- Bahian, Kamilia dan Jacques Nantel. 2000. *A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks. International Journal of Bank Marketing*. Vol 18.2.Canada.
- Baqi, Muhammad Fu'ad Abdul. *Al-Lu'lu Wal Marjan Jilid Satu Himpunan Hadist Shahih Disepakati Oleh Bukhari Dan Muslim*. Surabaya. PT.Bina Ilmu.
- Ciptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2007. *Sevice, quality and statisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ciptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Ciptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Ciptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayan Prima*. Yogyakarta:Gaya Media.
- Deyola, Galih Eka dkk. 2014. *Peningkatan Kualitas Layanan Jasa di Bank "X" Menggunakan Dimensi Banking Service Quality*. Jurnal. Bandung. Institute Teknologi Nasional.
- Djarwanto. Subagyo Pangestu. 2000. *Statistik Induktif Edisi 4*. Yogyakarta: BPF.
- Gerson, Richard. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: PPM.

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Diponegoro.
- Hadi, sutrisno. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- <http://infobanknews.com/brisyariah-raih-4-penghargaan-di-prima-awards-2018/>_diakses pada tanggal 23 september 2018 pada pukul 20.38 WIB
- Indarini dkk. 2012. Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Serta Pengaruh Customers Statisfaction Dan Trust Terhadap Customer Loyalty Di Surabaya. Jurnal. Surabaya. Universitas Surabaya.
- Indriyanto, Murdiyanto. 2003. *Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan (Banking Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRITAMA*. Tesis. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Koestanto, Tri Hari. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. Jurnal. Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Kusuma, Wimby Maraditya Indera. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Niaga Tbk Semarang)*. Jurnal. Semarang. Vol 8.
- Lupiyadi, Rambat. 2014. *Pemasaran Jasa*. Banten: Universitas Terbuka.
- Morisson. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pres.
- Neemi K. Avkiran. 1994. *Developing an Instrument to Measure Costumer Service Quality in Branch Banking*. *International Journal of Bank Marketing*. Vol.2 . h. 10-18.

- Nugroho, Sapto dan Kim Budiwinarto. *Tanpa Tahun. Analisis Pengaruh Banking Service Quality (BSQ), Fasilitas Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PD. Bkk Karanganyar Cabang Kerjo*. Jurnal. Karanganyar. Tanpa Universitas.
- Parasuraman dkk. 1985. *A Conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*. Vol. 49.
- Parasuraman dkk. 1991. *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*. *Journal of Retailing*. Vol. 67.
- Rifai, Bahtiar. 2011. *Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri)*. Tesis. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Santoso, Singgih. Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sekaran, Uma. 2017. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods For Business)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumardinarsih, Sri dkk. 2012. *Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah BPD di DIY*. Jurnal. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sujarweni, V. Wiratna dan Poli Endrayanto. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan Keenam. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wiley. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zebua, Ade Jermawinsyah dkk. 2010. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT.BTPN Tbk Cabang Jambi)*. Jurnal. Jambi. Universitas Jambi.
- Zagato, Riana dan Retno Budi Lestari. 2013. *Aalisis Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt.Bank Mega Syariah Cabang Kota Palembang*. Jurnal. Palembang. STIE MDP.