

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lembaga perbankan mempunyai peran serta kontribusi yang sangat dominan dalam perekonomian negara. Tanpa lembaga perbankan perekonomian suatu negara tidak dapat berjalan sebagaimana semestinya. Sedangkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mendefinisikan bank selaku baserta upaya yang mengakulasi sertaa dari masyarakat dalam wujud dana dan meneruskannya pada masyarakat dalam wujud angsuran dan dalam wujud yang lain dalam bagan tingkatkan derajat hidup masyarakat besar.

Keberadaan lembaga keuangan semacam bank akan sangat memudahkan transaksi keuangan di warga serta dapat membantu warga yang sesertag membutuhkan pinjaman modal usaha. Akan tetapi terlepas dari keuntungan asertaya lembaga keuangan yang dapat membantu warga, ada beberapa permasalahan yang sering dirasakan oleh nasabah manakala berkunjung ke bank semacam antrean yang panjang, keterbatasan jam kerja pada bank, tempat parkir yang sempit, fasilitas ruang tunggu yang sempit. Nasabah harus melakukan antrean yang cukup lama buat mendapatkan pelayanan, sesertagkan mereka ingin manakala berkunjung ke bank, mereka langsung mendapatkan pelayanan tanpa harus menunggu lama. Serta yang

Sering terjadi juga yaitu manakala nasabah harus menunggu lama karena antrean panjang serta dari pegawai pihak bank sedang beristirahat (makan siang) sehingga hal tersebut yang membuat nasabah menjadi bosan menunggu lama. Selain itu, jam operasional bank yang terbatas menjadi hambatan nasabah dalam melakukan transaksi atau memperoleh pelayanan. Nasabah berharap bisa melakukan berbagai transaksi perbankan serta memperoleh pelayanan bank kapanpun mereka inginkan. Hal lain yang juga jadi permasalahan yakni susahny nasabah memperoleh informasi keuangan di bank tersebut serta nasabah mengalami kesulitan manakala ingin memperoleh pelayanan namun tidak memahami prosedur yang berlaku. Semacam manakala ingin meminjam uang berkas apa yang diperlukan, serta apa saja yang harus dibawa mereka menganggap hal tersebut sedikit ribet serta sulit karena mereka kurang mendapatkan informasi serta prosedur yang berlaku. Mereka ingin manakala menabung atau meminjam uang tidak perlu membawa apapun serta langsung mendapatkan pelayanan dengan cepat.

Menurut Irawan (2019 : 24) kepuasan yakni faktor terpenting bagi setiap pelaku bisnis yang tertarik dengan kebahagiaan konsumen. Sangat sulit bagi bisnis buat mencapai kepuasan pelanggan yang ideal andaikata mereka tidak sepenuhnya memahami harapan pelanggan mereka.

Berbagai cara akan dilakukan oleh bank agar nasabahnya memperoleh kepuasan. Menurut Irawan (2019 : 37) kepuasan konsumen ditentukam oleh kesan kinerja pelayanan dalam memuaskan harapan konsumen menentukan kepuasan konsumen. Pelanggan senang manakala

harapan mereka terpenuhi, serta mereka sangat puas manakala harapan mereka dilampaui. Kebahagiaan konsumen sangat penting bagi bank dalam hal retensi pelanggan. Kepuasan konsumen akan diteruskan kepada pelanggan baru, sehingga jumlah pelanggan bertambah. Konsumen yang tidak puas biasanya akan memberi tahu orang lain mengenai pengalaman negatif mereka, yang dapat menyebabkan konsumen potensial beralih ke pesaing. Ekspansi keuangan yang cepat telah meningkatkan daya saing komersial, yang akan menjadi peluang sekaligus masalah bagi lembaga perbankan dalam melayani serta menawarkan fasilitas yang dapat memuaskan nasabah. Bank harus senantiasa memperhatikan kebutuhan serta aspirasi nasabahnya, serta berusaha memenuhi harapannya.

Salah satu bank di Bali khususnya di Kabupaten Gianyar yaitu PT. BPR Bali Dewata juga berusaha memberikan pelayanan serta kemudahan kepada nasabahnya agar nasabahnya senantiasa merasa puas. PT. BPR Bali Dewata sebagai salah satu lembaga keuangan kepercayaan warga di Kabupaten Gianyar harus mampu membagikan jasa yang prima supaya bisa melegakan pelanggan. Pentingnya kualitas pelayanan harus dimanfaatkan oleh lembaga keuangan supaya mampu terus memberikan pelayanan yang terbaik serta memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi ataupun dalam memperoleh kredit. Cara bank belajar mengenai persyaratan serta keinginan nasabahnya dapat membantu meningkatkan mutu jasa alhasil pihak bank bisa merancang aksi yang wajib dicoba buat memberikan pelayanan yang baik serta benar-benar diinginkan oleh nasabah.

Jumlah karyawan di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar nampak pada tabel 1.1.

Tabel 1.1  
Jumlah Karyawan PT. BPR Bali Dewata

Data Jumlah Karyawan di PT. BPR Bali Dewata		
No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1.	Direktur utama	1
2.	Direktur	1
3.	Komisaris	2
4.	HRD ( <i>Human Resources Development</i> )	1
5.	Kabag Operasional	1
6.	Kabag Kredit	1
7.	Legal (bidang pengesahan bagian kredit)	1
8.	SPI (Satuan Pengawasan Intern)	1
9.	CS ( <i>Customer service</i> )	2
10.	Admin	1
11.	Teller	2
12.	Accounting	2
13.	AO ( <i>Account Officer</i> )	3
14.	Kolektor	2
15.	IT ( <i>Information and Technology</i> )	1
16.	Satpam	1
17.	Sopir	1
18.	OB ( <i>Office Boy</i> )	2
Total		26

Sumber : PT. BPR Bali Dewata (2021)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pegawai di PT. BPR Bali Dewata sangat terbatas, hal tersebut yang dapat menimbulkan masalah. Masalah yang sering terjadi di PT. BPR Bali Dewata yaitu nasabah harus menunggu lama karena antrean (*teller*) panjang yang disebabkan oleh jumlah pegawai *teller* yang terbatas membuat proses pelayanan tidak maksimal sehingga hal tersebut yang membuat nasabah menjadi bosan menunggu lama. Lalu hal lain yang sering terjadi yaitu nasabah harus parkir di pinggir jalan raya karena parkir di PT. BPR Bali Dewata dapat dikatakan cukup sempit serta

apabila nasabah ramai maka beberapa nasabah banyak yang harus parkir di jalan raya atau meminjam tempat parkir di toko sebelah. Selain itu beberapa nasabah di PT. BPR Bali Dewata mengalami kesulitan manakala ingin memperoleh pelayanan namun tidak memahami prosedur yang berlaku. Semacam manakala ingin meminjam uang atau mengajukan kredit berkas-berkas apa yang diperlukan, serta apa saja yang harus dibawa mereka menganggap hal tersebut sedikit ribet serta sulit karena mereka kurang mendapatkan informasi serta prosedur yang berlaku contohnya manakala ingin mengajukan kredit salah satu syarat yang harus dilampirkan yaitu slip gaji, lalu ada beberapa calon nasabah yang bekerja sebagai buruh, petani yang tidak memiliki slip gaji sehingga mereka menganggap hal tersebut ribet serta sulit. Mereka ingin manakala menabung atau meminjam uang tidak perlu membawa berkas-berkas apapun serta langsung mendapatkan pelayanan dengan cepat. Nasabah juga merasa kesulitan manakala ingin memperoleh informasi karena pihak bank menyebarkan informasi melalui media sosial semacam *whatsApp*, *Facebook*, *instagram* namun tidak semua nasabah memiliki *smartphone* serta mahir mengaplikasikannya.

Dengan asertaya permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan serta kemudahan memperoleh informasi dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah, maka sangat layak buat di teliti mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Memperoleh Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Masalah-masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut.

- 1) Nasabah harus menunggu lama karena antrean (*teller*) panjang yang disebabkan oleh jumlah pegawai *teller* yang terbatas membuat proses pelayanan tidak maksimal sehingga hal tersebut yang membuat nasabah menjadi bosan menunggu lama.
- 2) Nasabah harus parkir di pinggir jalan raya karena parkir di PT. BPR Bali Dewata dapat dikatakan cukup sempit serta apabila nasabah ramai maka beberapa nasabah banyak yang harus parkir di jalan raya atau meminjam tempat parkir di toko sebelah.
- 3) Beberapa nasabah di PT. BPR Bali Dewata mengalami kesulitan manakala ingin memperoleh pelayanan namun tidak memahami prosedur yang berlaku.
- 4) Nasabah juga merasa kesulitan manakala ingin memperoleh informasi karena pihak bank menyebarkan informasi melalui media sosial semacam *whatsApp*, *Facebook*, *instagram* namun tidak semua nasabah memiliki *smartphone* serta mahir mengaplikasikannya.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Karena keterbatasan waktu serta keuangan, riset ini memerlukan pembatasan pada masalah. Sehingga buat memfokuskan penelitian penulis hanya membicarakan mengenai variabel kualitas pelayanan serta kemudahan memperoleh informasi terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Bali Dewata.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Bersumber dari latar belakang di atas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut.

- 1) Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar?
- 2) Apakah ada pengaruh Kemudahan Memperoleh Informasi terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Batubulan Gianyar?
- 3) Apakah ada pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Memperoleh Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tepat dengan rumusan masalah tersebut, maka ingin dicapainya tujuan penelitian yaitu.

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Memperoleh Informasi terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Batubulan Gianyar.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Memperoleh Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar.

#### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

- 1) Manfaat Teoritis.

Riset ini dimaksudkan buat membantu pertumbuhan Ilmu Ekonomi, khususnya Manajemen Pemasaran, yang mementingkan

kualitas pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, serta kepuasan nasabah.

2) Manfaat Praktis.

a. Bagi Mahasiswa/ Peneliti

Riset ini nantinya dapat menambah referensi mengenai masalah perbankan khususnya dalam kualitas pelayanan, kemudahan memperoleh informasi serta kepuasan nasabah dan selaku rujukan untuk mahasiswa lain dalam melaksanakan riset berikutnya.

b. Bagi Bank Perkreditan Rakyat Bali Dewata

Riset ini diharapkan bisa membagikan donasi pandangan pada Bank Perkreditan Rakyat Bali Dewata sebagai gambaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus kemudahan memperoleh informasi bagi nasabah serta sebagai tambahan referensi, masukan buat meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPR Bali Dewata

c. Bagi Undiksha

Penelitian ini dimaksudkan buat dimanfaatkan sebagai bahan masukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan serta kemudahan memperoleh informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar, serta menawarkan peningkatan ilmiah bagi akademisi serta rujukan pustaka untuk seluruh pihak yang menginginkan.