

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya bank merupakan lembaga perusahaan bagi para masyarakat menyimpan uang sehingga mereka aman dalam menjaga hartanya tersebut. Dalam dunia bank memiliki bank dunia, fungsi dan tujuan dari bank dunia yaitu memberikan pinjaman bagi negara miskin dan berkembang agar bisa mengatasi masalah kemiskinan di negara tersebut. Dunia perbankan pun tidak cuma hanya untuk menyimpan tetapi bisa juga meminjam uang pada bank, karena ada bank simpan pinjam. Adanya bank juga mengatasi masalah yang disebabkan oleh kejahatan, contoh dari kejahatan itu ialah kemalingan untuk harga dan juga seperti bencana alam yang bisa merusak atau menghilangkan harta atau uang tersebut.

Dari banyak pandangan orang bank hanya menyimpan uang, nyatanya bank juga bisa menyimpan harta benda. Beberapa tempat menerima penyimpanan seperti itu disebut, yaitu deposit box. Bank akan menjaga dan memberikan keamanan bagi nasabah yang menitipkan barang itu kepada mereka. Maka dari itu bank dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga yang menjalankan jasa layanan sehingga bank tidak hanya menjual barang melainkan jasa juga.

Di setiap negara, mereka mempunyai bank sentral yang mengatur sistem perbankan di negara tersebut dan juga menguatkan mata uang yang berlaku di negara tersebut. Bank sentral berbeda fungsi dibandingkan bank konvensional, bank sentral tidak bisa menyimpan dan meminjamkan uang hanya sebagai pengawas bank-bank konvensional yang berada di negara tersebut. Untuk negara Indonesia sendiri Bank sentral telah diduduki oleh Bank Indonesia, BI singkatan dari Bank Indonesia mengatur nilai mata uang rupiah dan juga mengawasi bank-bank konvensional yang ada di Negara Republik Indonesia.

Pihak yang diawasi oleh bank sentral atau Bank Indonesia untuk negara Indonesia yaitu bank konvensional swasta ataupun bank konvensional negeri, tidak ada perbedaan dalam pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia. Indonesia sendiri mempunyai 4 bank negeri atau bank BUMN, yaitu: Bank Mandiri, Bank

BRI, Bank BNI, dan Bank BTN. Perusahaan bank termasuk perusahaan besar di negara Indonesia, ke-empat bank tersebut telah masuk sebagai perusahaan BUMN atau Badan Usaha Milik Negara sehingga pemerintah mempunyai peran dalam ke empat perusahaan tersebut menjalankan core business nya.

Perusahaan bank di Indonesia juga ada yang dimiliki oleh pihak swasta dalam menjalankan produk perusahaan tersebut banyak yang tidak terpaku pada program yang digagasi oleh pemerintah karena bank swasta mempunyai program mereka sendiri dalam menjalankan bisnis nya. Ada beberapa bank swasta yang besar di Indonesia yaitu Bank BCA, Bank Mega. Program perusahaan yang biasa dijalankan oleh perusahaan swasta biasanya hanya menjalankan program dasar dalam sebuah bank seperti simpan pinjam atau kredit yang menggunakan jaminan.

Lembaga bank yang berada di Indonesia sangat banyak sehingga menghasilkan persaingan yang ketat dalam bank-bank tersebut, apalagi untuk di Indonesia sendiri membuat Bank hanya membutuhkan uang sebesar 10 milyar rupiah. Persaingan ini menjadikan setiap perusahaan bank memberikan effort lebih untuk para nasabah sehingga nasabah akan loyalitas pada perusahaan bank tersebut.

Peningkatan yang dilakukan dalam menjaga citra perusahaan ialah memberikan kualitas layanan, kualitas pada produk, serta keamanan pada ketertiban, maka dari itu perusahaan bank perlu menyiapkan karyawan yang dapat mengatasi keluhan atau serta keperluan yang diinginkan oleh para nasabah.

Perusahaan yang sudah memiliki nasabah setia harus selalu meningkatkan kualitas nya karena perusahaan bank harus selalu memberikam sistem layanan yang prima dan dapat selalu memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan. Globalisasi membuat semua faktor selalu bersinggungan dekat dengan faktor teknologi, seperti halnya faktor perekonomian yang bersinggungan dengan faktor teknologi perbankan pun ditunjang dengan teknologi sehingga layanan yang diberikan maksimal dan sangat bermanfaat bagi kepuasan nasabahnya.

Kresna B.D. (2012) mengemukakan bahwa perusahaan sebagian menjalankan kebijakan nasabah selalu memanjakan nasabahnya atau nasabah sebagai raja yang harus segera dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Untuk mendapatkan nasabah yang loyalitas, perusahaan harus mempersiapkan karyawan

yang prima agar para nasabah dapat selalu mendapatkan apapun yang mereka butuhkan dan keinginan dalam perbankan tercapai dengan cepat.

Berbicara mengenai perbankan di Indonesia, Bank BRI tidak luput menjadi soorotan, karena bank BRI merupakan Bank yang dikelola oleh negara atau BUMN. Bank BRI dalam menjalankan bisnisnya selalu melayani dan mengedepankan kepuasan nasabah, seperti slogan bank BRI yaitu “melayani dengan setulus hati”, Bank BRI sudah tersebar di seluruh Indonesia dengan memiliki jaringan ATM sebanyak 53.000 mesin dan memiliki bank BRI kecil atau disebut Agen BRILink sebanyak 422.000 agen agar memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, selain itu jaringan internet banking BRI dan BRImo. BRI yang mendukung aktifitas nasabah dalam menjalankan urusan perbankan.

Dalam prakteknya bank BRI selalu memberikan hal hal yang terbaik untuk nasabah, namun masih banyak kekurangan atau kelemahan dari bank BRI kepada kepuasan nasabah. Ini beberapa masalah yang masih dialami oleh Bank BRI

Isi berita	sumber
Kecewa Terhadap Pelayanan CS di BRI Unit dan KCP. Nasabah bank BRI pada Unit Jatiwaringin dan KCP Pondok Gede, kecewa karena dipersulit saat ingin membuka deposito baru	https://news.detik.com/suara-pembaca/d-1594731/kecewa-terhadap-pelayanan-cs-di-bri-unit-dan-kcp
Nasabah Bank BRI Unit Krui kecewa karena saldonya terpotong Rp.1.000.000 padahal tidak melakukan transaksi apapun	https://m.lampost.co/berita-nasabah-kecewa-terhadap-bri-krui.html
Pelayanan nasabah terhambat karena adanya antrian bantuan dari pemerintah, sehingga nasabah yang tidak mendapat bantuan terkena imbasnya.	https://ayobandung.com/read/2020/10

Seorang nasabah kecewa karena bingung atas tanggapan masalah yang diberikan oleh pihak call center BRI soal permasalahan nasabah Bank BRI, yang dimana call center BRI berbeda jawaban satu sama lain.	https://mediakonsumen.com/2021/08/11/surat-pembaca/kecewa-dengan-pelayanan-call-center-bank-bri
--	---

Fenomena yang diambil dalam penelitian ini ialah masih ada kekurangan dalam kepuasan nasabah bank BRI, Maka dari itu peneliti mengambil fenomena dari bank BRI khususnya Unit Kalibaru Timur untuk meneliti agar kedepannya Bank BRI dapat memberikan kepuasan kepada nasabah melalui produk, layanan yang diberikan serta mendapatkan brand image yang baik dimata nasabah maupun masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti mengambil judul penelitian yaitu **“KUALITAS PRODUK CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BANK BRI UNIT KALIBARU TIMUR)”**

1.2 Perumusan Masalah

Atas dasar dengan latar belakang yang telah penulis lampirkan, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini ialah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
4. Apakah kualitas produk citra merek dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan pertanyaan yang penulis berikan pada penelitian ini, maka penulis memiliki tujuan yang merupakan:

1. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui citra merek berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. Untuk mengetahui Kualitas produk, citra merek, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini merupakan sarana bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini berguna sebagai gambaran seberapa besar efek Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian diharapkan oleh peneliti sebagai referensi untuk menambah ilmu pengetahuan dan menjadikan gambaran dalam bahan atau perbandingan bagi peneliti yang meneliti hal sama.