

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia perbankan telah mengalami banyak perubahan dan perkembangan dari tahun ke tahun yang dirasakan oleh para perusahaan di tanah air dalam memajukan perekonomian di suatu negara. Hal ini ditandai dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat yang berhubungan langsung mengenai jasa perbankan yang berdampak positif pada penunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Banyak perusahaan jasa perbankan yang beroperasi di Indonesia khususnya di DKI Jakarta yang melakukan persaingan bisnis yang begitu ketat dalam hal menarik masyarakat menjadi nasabah baru bank tersebut. Dengan adanya persaingan yang ketat antara bank terjadi perubahan dalam bisnis perbankan, dimana perbankan di Indonesia dalam menghadapi persaingan bisnis yang kompetitif, diperlukan sebuah strategi seperti kegiatan yang terdapat dalam bank yang mana ditentukan oleh beberapa fungsi-fungsi yang melekat pada bank tersebut.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 Bank merupakan badan usaha untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kemudian cara untuk membuat strategi adalah seperti membenahi manajemen agar lebih baik.

Berdasarkan hal diatas, bank juga memberikan sebuah pelayanan yang ramah terhadap nasabahnya. Nasabah di berikan suatu produk yang benar-benar mereka butuhkan seperti sebuah teknologi yang dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Dalam upaya memberikan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, bank dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas produk yang terbaik. Hal ini merupakan faktor utama yang dinilai mampu memberikan sebuah kepuasan untuk nasabah.

Pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utama (Rahayu dan Saryati, 2014). Kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh bank membuat nasabah yang memperolehnya merasa puas dan sesuai dengan harapan. Dengan demikian terciptalah sebuah kepercayaan dari nasabah terhadap bank tersebut karena telah memberikan rasa nyaman dan keamanan dalam bertransaksi serta dapat menyakinkan nasabah untuk merasa percaya.

Kepuasan nasabah merupakan suatu tanggapan dari nasabah atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Pentingnya kepuasan nasabah tersebut dapat mempertahankan kelangsungan hidup dari pembisnis dalam jangka panjang. Kepuasan menjadi tolak ukur perusahaan untuk kedepannya dalam mempertahankan nasabah lama dan mengajak nasabah baru untuk menjadi nasabahnya. Sehingga dengan adanya kepuasan ini akan menimbulkan keinginan nasabah untuk kembali lagi ke bank tersebut serta nasabah tidak merasa dirugikan.

Bank DKI atau Bank Pembangunan Daerah Khusus Ibukota merupakan bank yang berada di Indonesia khususnya di Jakarta yang didirikan pada tanggal 30 April 1961 dan berkantor pusat di daerah Jakarta pusat. Pada tahun 2014 Bank DKI mendapatkan salah satu penghargaan *Corporate Image (IMAC) Award* untuk kategori Bank Pembangunan Daerah untuk ketiga kalinya, hal ini berarti Bank DKI konsisten dalam menjaga reputasi perusahaan. Penghargaan ini menjadikan pertanda bahwa kepercayaan masyarakat kepada Bank DKI yang terus terjaga dengan baik sehingga menjadikan motivasi untuk bank DKI dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan jauh lebih baik (dimuat dalam *Harian Ekonomi Neraca* tahun 2015). Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank DKI seperti fasilitas yang diberikan, memberikan subsidi kepada masyarakat miskin.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti merumuskan masalah pokok yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara ?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara ?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bukti empiris atas :

1. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara ?
2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara ?
3. Besarnya pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara ?
4. Besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah bank DKI Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara ?

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan peneliti dapat menambah wawasan, pengalaman serta pengetahuan yang lebih luas berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas

produk terhadap kepuasan nasabah bank DKI agar dapat berguna dan bermanfaat untuk peneliti dalam kehidupan sehari-hari.

2. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi atau masukan bagi pihak perusahaan terkait pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas produk dalam industri perbankan agar berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Melalui penelitian ini dapat diharapkan sebagai bahan tambahan referensi bagi mahasiswa berikutnya berupa pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas produk terhadap kepuasan bank DKI serta sekaligus menjadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis yang akan datang.