

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan nasional yang dilaksanakan selama ini merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar Tahun 1945. Guna mencapai tujuan tersebut pelaksanaan pembangunan harus senantiasa memperhatikan keserasian, keselarasan, dan keseimbangan unsur-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional.

Trilogi adalah kesatuan gagasan atau pokok pikiran yang dituangkan dalam tiga bagian yang saling terhubung. Salah satu sarana yang mempunyai peran strategis dalam menyesuaikan dan menyeimbangkan masing-masing unsur trilogi pembangunan adalah perbankan. Peran strategis tersebut terutama disebabkan oleh fungsi utama bank sebagai suatu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien. Selain itu, dengan berdasarkan asas demokrasi ekonomi, bank mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan beserta hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup masyarakat banyak.

Menurut Undang Undang No.10 tahun 1998 tentang Perbankan:

*“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan penyalurannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau*

*bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.”*

Dunia perbankan telah berhasil mengubah sikap dan perilaku masyarakat ke arah kehidupan yang lebih modern. Tingkat modernitas tersebut tergambar melalui kecepatan, kepraktisan serta efisiensi dalam interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan yang lain baik untuk tujuan pribadi maupun untuk tujuan kelompok, namun tetap dalam bingkai kegiatan bisnis dengan menggunakan jasa perbankan. Memperhatikan perkembangan jaringan bisnis perbankan yang semakin luas dan tantangan di dunia perbankan semakin ketat untuk merebut nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama, hal ini perlu komitmen yang tinggi, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia dan dukungan teknologi yang canggih agar kualitas produk benar benar sesuai dengan keinginan nasabah dan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.

Berdasarkan gambaran kondisi persaingan dunia perbankan saat ini yang sedemikian ketat dan terbuka, bank harus senantiasa berupaya untuk berlomba menawarkan pelayanan untuk menentukan keunggulan bank selain produk bank yang dirasakan sama hampir dari semua bank. Saat ini para bankir sangat berhati-hati sekali dalam setiap pengambilan keputusan yang berhubungan dengan nasabah. Ketakutan dari kesalahan pengambilan keputusan yang berakibat pindahnya nasabah ke bank lain terlebih bila nasabah kecewa dan menuliskan atau menyebarkan ketidakpuasannya kepada publik akan berakibat domino bagi bank.

Perekonomian Indonesia sekarang ini membuat masyarakat akan berhubungan dengan bank sulit untuk dihindarkan. Pihak perbankan membutuhkan dana dari masyarakat sebagai salah satu sumber untuk

beroperasinya suatu bank yang kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat untuk mendapatkan modal agar dapat melangsungkan dan mengembangkan usahanya.

Jenis kredit dapat digolongkan ke dalam 2 kategori yaitu kredit produktif sebagai modal kerja usaha dan kredit konsumtif. Dari kedua jenis kredit, ternyata kredit konsumtif merupakan jenis kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi. Seiring pertumbuhan ekonomi makro yang sedikit melambat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, hal ini berpengaruh pada penyaluran kredit yang cukup melamban pula. Kondisi tersebut dimanfaatkan Bank Bjb untuk menyesuaikan pertumbuhan kredit dan menerapkan kebijakan penekanan *Non Performing Loan* (NPL) yang dikhawatirkan akan terus meningkat khususnya kredit sektor produktif. Bank Bjb berupaya untuk meningkatkan prinsip kehati-hatian khususnya terhadap penyaluran kredit.

Bank Bjb merupakan salah satu bank terbesar di Jawa Barat dan Banten. Hal ini dapat dibuktikan kepemilikan saham Bank Bjb sebanyak 75 % masih dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten. Sebagian besar kredit yang diberikan Bank Bjb peruntukannya untuk konsumtif atau Kredit Guna Bakti (KGB), yaitu Rp. 29,9 triliun atau 66% dari total kredit yang diberikan. Kredit KGB sejauh ini diberikan kepada PNS Jabar dan Banten dengan tingkat NPL yang sangat rendah yaitu sebesar 0,1 %, sehingga 85 % dana masyarakat yang terhimpun disalurkan untuk kredit KGB yang memiliki tingkat likuiditas aman (sumber:www.seputarjabar.com).

Potensi kredit KGB sangat prospektif, terlihat dari kontribusi kredit KGB terhadap laba yang diperoleh Bank Bjb. Dikaitkan dengan jumlah PNS Jawa

Barat dan Banten berjumlah 150 ribu orang. Jika dirata-ratakan gaji PNS pusat sebesar Rp. 5 juta per orang, maka potensi dana dari gaji PNS saja sebesar Rp. 750 miliar per bulan (Sumber:<http://inilah.com/news/detail/2195459/Bank-Bjb-salurkan-gaji-pns-pusat>).

Bank Bjb Cabang Kuningan mempunyai potensi yang sangat besar untuk menggali kredit KGB ini dengan data PNS dan CPNS di Kabupaten Kuningan yang cukup banyak , seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Kuningan**  
(Keadaan Bulan Juni 2015)

A.	Jumlah PNS/CPNSD Keseluruhan	14.405
B.	PNS Berdasarkan Golongan	
	- Golongan I	77
	- Golongan II	2227
	- Golongan III	7053
	- Golongan IV	5048
C.	- SD	116
	- SLTP	132
	- SMA	2683
	- D1	71
	- D2	1818
	- D3	858
	- D4	0
	- Strata 1 (S1)	7973
	- Strata 2 (S2)	752
	- Strata 3 (S3)	2

(Sumber: <http://bkd.kuningankab.go.id/direktori/rekapitulasi-pns-cpnsd>)

Dalam menghadapi peluang tersebut, Bank Bjb perlu menerapkan strategi pemasaran yang tepat sehingga pangsa pasar KGB dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan di tengah persaingan yang ketat. Strategi yang tepat tentunya dilakukan kajian strategi pemasaran antara lain peningkatan kualitas layanan yang selama ini dilaksanakan Bank Bjb apakah telah memenuhi kepuasan nasabah kemudian menjadi nasabah konsumtif yang sudah sesuai harapan nasabah ataukah

perlu dilakukan penyempurnaan kebijakan kredit atau strategi lain yang mendukung terhadap pemasaran Kredit KGB di Bank Bjb.

Tetapi pada kenyataan beberapa tahun ke belakang Bank Bjb Cabang Kuningan sebagai salah satu cabang di Jawa Barat mengalami penurunan jumlah debitur dari tahun ke tahun padahal penyumbang laba terbesarnya dari kredit konsumtif. Penurunan jumlah debitur tersebut apakah merupakan dampak dari pelayanan yang kurang baik. Fenomena ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2 Data Perkembangan Dan Pencapaian Kredit Konsumtif Periode Tahun 2011-2015**

Tahun	Target Akhir Bulan	Pencapaian ( Ribu)	Pencapaian %	Jumlah Debitur	NPL
Per Desember 2011	914.378.580	870,836,743	95%	12.446	0.01
Per Desember 2012	817,906,868	763,435,847	93%	11,990	0.02
Per Desember 2013	975,096,000	914,728,930	94%	11,180	0.01
Per Desember 2014	1,230,796,105	920,007,993	80%	10,664	0.00
Per Desember 2015	1.053.709.628	1.056.429.106	100,26%	10,290	0.03

*Sumber:* Bank Bjb Cabang Kuningan

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kepuasan para debitur Bank Bjb Cabang Kuningan mengalami penurunan yang dapat dilihat jumlah debitur dari tahun 2011 sampai tahun 2015 di Bank Bjb Cabang Kuningan terus menurun walaupun bila dilihat secara angka pencapaiannya hampir selalu mencapai target bahkan tahun 2015 mencapai 100,26 %. Untuk mengatasi penurunan kepuasan para debitur menjadi nasabah kredit konsumtif Bank Bjb diduga harus meningkatkan kualitas pelayanan dari Bank Bjb Cabang Kuningan itu sendiri.

Masih belum maksimalnya kualitas layanan di Bank Bjb Cabang Kuningan dikuatkan oleh data yang diperoleh dari Infobank bersama *Marketing*

*Research Indonesia* (MRI) yang melakukan penilaian pada aspek *Bank Service Excellent Monitor* (BSEM) pada tahun 2015 pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.3 Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan Bank Bjb Cabang Kuningan  
Periode tahun 2011 sampai 2015**

PERFORMA	BJB CABANG KUNINGAN				
	2011	2012	2013	2014	2015
OVERALL	78,39	79,98	80,97	79,96	79,63
SATPAM	82,45	84,00	83,73	82,34	80,73
CUSTOMER SERVICE	68,05	68,81	69,15	65,67	60,15
TELLER	81,11	80,93	84,06	85,05	84,06
PERALATAN BANKING HALL	80,66	86,30	89,00	85,00	86,09
KENYAMANAN RUANGAN	85,12	86,32	90,30	89,45	90,30
TOILET	80,09	83,72	80,30	85,00	89,30
ATM	80,00	80,28	81,00	83,94	84,00
TELEPON	69,68	69,47	70,20	63,20	62,44

*Sumber : Data Bank Bjb Cabang Kuningan*

Dari data di atas terlihat bahwa hasil penilaian MRI untuk kualitas pelayanan Bank Bjb tahun 2015 adalah 79,63. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal bank, saat ini manajemen Bank Bjb sangat memperhatikan layanan untuk meningkatkan nilai MRI dengan target penilaian di atas 80,00. Data dari tabel di atas diduga kualitas layanan yang kurang baik berdampak pada kepuasan nasabah yang berdampak juga pada kredit konsumtif bagi para PNS di Jawa Barat dan Banten yang menjadi pilar utama dari Bank Bjb itu sendiri.

Tingkat persaingan antar bank-bank yang ada di Indonesia saat dalam meningkatkan jumlah debitur kreditnya, menuntut bank-bank untuk meningkatkan kinerja yang optimal untuk dapat memuaskan para nasabahnya, salah satu caranya adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan sejumlah nasabah dapat memuaskan dan memutuskan untuk menjadi debitur kredit konsumtif di Bank Bjb Cabang Kuningan.

Anwaradi (2014) penelitian dengan judul Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Analisis Kepuasan Nasabah Bank Bjb Cabang Kuningan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan baik dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dari kualitas pelayanan melalui kepuasan nasabah. Yadi Supriadi (2014) penelitian Peranan Kinerja Bauran Pemasaran Jasa Di PT Bank Bjb Cabang Soreang dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit menunjukkan ternyata kinerja bauran jasa mendapatkan penilaian yang positif namun ada beberapa hal masih perlu ditingkatkan antara lain pengembangan produk, promosi dan lokasi pelayanan, tesis pada Pasca Sarjana Universitas Padjajaran, Bandung

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang penelitian di atas, yang menggambarkan tentang kepuasan nasabah yang diprediksi sebagai dampak dari kualitas pelayanan yang berjalan, maka perlu untuk melakukan penelitian dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah menjadi debitur konsumtif di Bank Bjb Cabang Kuningan”*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bank Bjb Cabang Kuningan sebagai salah satu Kantor Cabang di Jawa Barat mengalami penurunan jumlah debitur kredit konsumtif dari tahun 2011 sampai tahun 2015 yang merupakan pilar utamanya. Selama ini belum ada penelitian di Bank Bjb Cabang Kuningan mengenai faktor penyebab penurunan jumlah debitur kredit konsumtif dari tahun 2011 sampai tahun 2015. Maka merasa perlu untuk meneliti fenomena tersebut, agar dapat dijadikan sebagai

rekomendasi atau antisipasi dalam menghadapi persaingan antar bank di masa yang akan datang untuk memperoleh nasabah.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka merumuskan masalah dalam usulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pada Bank Bjb Cabang Kuningan.
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah menjadi debitur konsumtif pada Bank Bjb Cabang Kuningan.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menjadi debitur konsumtif pada Bank Bjb Cabang Kuningan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada Bank Bjb Cabang Kuningan.
2. Mengetahui gambaran kepuasan nasabah debitur konsumtif pada Bank Bjb Cabang Kuningan.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah debitur konsumtif pada Bank Bjb Cabang Kuningan.

### **1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

- a. Memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan disiplin ilmu manajemen pemasaran, khususnya pada kajian teori tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi konsumtif di industri.

- b. Memberikan rangsangan untuk melakukan penelitian lanjutan agar hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pemikiran atau sumber referensi dalam pengembangan teori manajemen, khususnya pada manajemen pemasaran, pada aspek kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

- a. Memberikan sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga menjadi tertarik menjadi debitur konsumtif. Terciptanya ketertarikan nasabah diharapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah ke Bank Bjb Cabang Kuningan.
- b. Memberikan tambahan informasi bagi pengambilan kebijakan di bidang perbankan, sehingga diharapkan akan lebih menyadari tentang pentingnya kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah, yang berimplikasi pada ketertarikan menjadi debitur konsumtif, lebih jauh berimplikasi pada peningkatan jumlah nasabah ke Bank Bjb Cabang Kuningan.

#### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Bank Bjb Cabang Kuningan khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi debitur konsumtif. Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 1 Oktober 2015 sampai dengan 27 Februari 2016.