

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASANDAN
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH KREDIT MODAL
USAHA PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (persero) Tbk KCP SUCI
BANDUNG**

(Survei terhadap nasabah Bank Rakyat Indonesia)

DRAFT SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat penyusunan skripsi guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Pangestu Sigit Pranoto

104010115



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PASUNDAN

BANDUNG

2016

ABSTRAK

Manajemen pemasaran merupakan seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan di PT. Bank Rakyat Indonesia Bandung baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah populasi 73 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*), korelasi ganda dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan di PT. Bank Rakyat Indonesia Bandung dapat dikatakan cukup baik. Kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang besar pada loyalitas pelanggan dibandingkan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dengan bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalulintas pembayaran dan peredaran uang. Salah satu fungsi bank sebagai perantara adalah untuk mengelola uang dan menyalurkan kredit. Bisnis utama bank merupakan bagian terbesar dari asset bank berupa kredit dan simpanan, begitu juga halnya dengan pendapatan bank sebagian besar berasal dari pendapatan bunga kredit.

Peranan bank sangat penting dalam perekonomian suatu negara, oleh karena itu bank juga berperan sebagai transmisi pembantu pemerintahan dalam bangunan nasional dengan berbagai fasilitas yang dimilikinya. Salah satu fasilitas yang disediakan adalah kredit dan simpanan, hal tersebut banyak diminati oleh masyarakat dengan motif dan konsumsi yang berbeda-beda. Terdorong oleh desakan ekonomi yang kian hari semakin menghimpit, maka kredit adalah salah satu alternatif untuk mendapatkan modal atau dana yang diperlukan guna modal usaha, biaya sekolah, dan lain-lain.

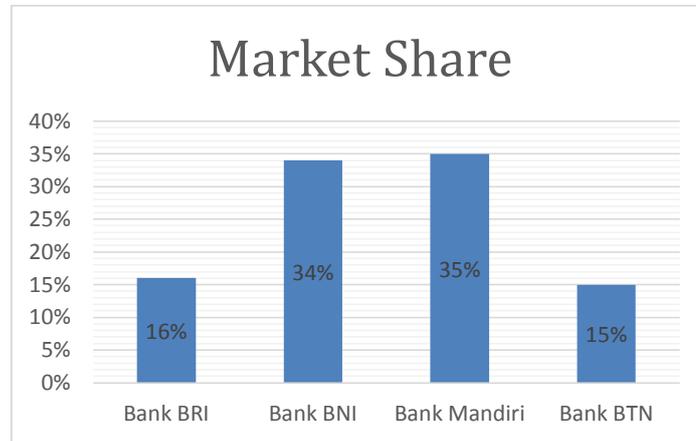
Kondisi demikian bukan di Indonesia saja, di negara-negara ekonomi maju pun kredit yang disalurkan oleh bank umum rata-rata mencapai sekitar 60% - 70% dari jumlah aktiva. Sedangkan di Indonesia berdasarkan laporan bank Indonesia

pangsa kredit terhadap jumlah aktiva bank umum rata-rata mencapai 81%. Menyadari bahwa kredit merupakan tulang punggung bagi kelangsungan hidup usaha bank, maka berbagai upaya pencegahan agar kredit tidak menjadi bermasalah dilakukan secara sistematis.

Perbankan merupakan salah satu jenis usaha di sektor jasa. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa produk perbankan semakin meningkat, seiring meningkatnya pengetahuan atau kemajuan. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiah-hadiah/souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM yang tersebar diseluruh Indonesia, nasabah dapat mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi.

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan atau timbulnya loyalitas. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang

dirasakan oleh nasabah perbankan agar mencapai loyalitas yang tinggi pada nasabah.



Gambar 1.1 Market Share Bank BUMN

Sumber : OJK Otoritas Jasa Keuangan

Dilihat dari tabel market share diatas di dapat bank bri berada di peringkat kedua terbawah di Bank BUMN di indonesia kondisi ini membuat pihak perbankan dituntut untuk berpikir keras agar dapat menghadapi persaingan tersebut dengan selalu memberikan terobosan baru, termasuk dalam hal pemberian pelayanan pada para nasabah, bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak yang perlu dilakukan oleh perusahaan, dalam hal ini adalah pihak perbankan apabila ingin mencapai keberhasilan. Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan perbankan kepada nasabah.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi jaminan prioritas utama bagi bank. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan, ada dua hal pokok

yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan.

Setelah melakukan observasi, penulis menemukan masalah. Masalah yang ditemukan adalah menurunnya jumlah nasabah dari tahun 2012 - 2014. Hal ini dapat dilihat dari data jumlah nasabah kredit modal usaha PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung dari tahun 2012 - 2014 di bawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Kredit Modal Usaha BRI KCP Suci Bandung

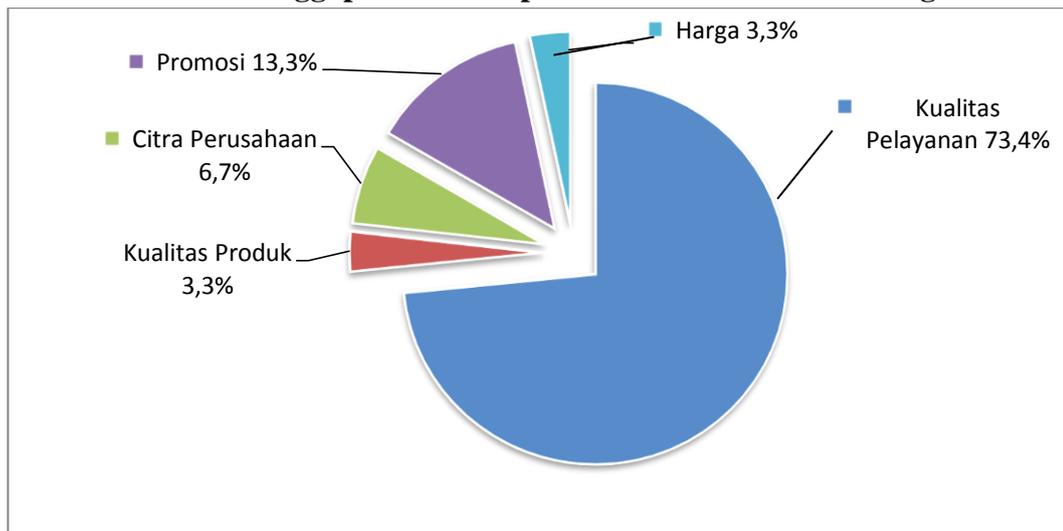
Tahun	Nasabah		Jumlah Nasabah
	Loyal	Tidak Loyal	
2010	88	110	198
2011	81	120	201
2012	72	138	210
2013	49	132	181
2014	37	126	163

Sumber : BRI KCP Suci Bandung

Tabel 1.1 menunjukkan total jumlah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung pada tahun 2012 tercatat 210 nasabah kredit modal usaha pada tahun 2013 mengalami penurunan menjadi 181 nasabah kredit modal usaha dengan selisih jumlah nasabah sebesar 29 nasabah dari tahun sebelumnya. Penurunan jumlah nasabah semakin diperkuat dengan adanya penurunan jumlah nasabah kredit modal usaha pada tahun 2014 menjadi 163 nasabah dengan selisih 18 nasabah dari nasabah tahun 2013. Kondisi di atas menunjukkan terjadi sebuah fenomena penurunan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung dan juga semakin menurunnya tiap tahun loyalitas pelanggan terhadap Bank BRI ini dikarenakan Tingkat nasabah

merupakan gambaran dari rendahnya kepuasan dan loyalitas nasabah kredit modal usaha pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung. Karena kepuasan nasabah bisa menjadi salah satu masalah bagi bank karena berdasarkan dari data yang didapatkan dari hasil pra survey yang dilakukan terdapat beberapa keluhan tentang kualitas pelayanan, dan ini merupakan gejala-gejala adanya ketidakpuasan nasabah terhadap pihak bank. Berikut ini adalah data hasil pra survey yang dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung.

Gambar 1.2
Tanggapan Terhadap PT. BRI KCP Suci Bandung



Sumber : BRI KCP Suci Bandung

Gambar 1.2 memperlihatkan tanggapan terhadap kualitas pelayanan sebanyak 73,4% , harga 3,3%, promosi 13,3%, citra perusahaan 6,7%, dan kualitas produk 3,3%, dari lima faktor tersebut yang paling besar persentasenya adalah tentang kualitas pelayanan sebanyak 73,4% yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung, sehingga merupakan suatu ancaman yang harus ditanggapi dengan serius agar nasabah tidak beralih ke bank lainnya.

Kondisi ini membuat pihak perbankan dituntut untuk berpikir keras agar dapat menghadapi persaingan tersebut dengan selalu memberikan terobosan baru, termasuk dalam hal pemberian pelayanan pada para nasabah, bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak yang perlu dilakukan oleh perusahaan, dalam hal ini adalah pihak perbankan apabila ingin mencapai keberhasilan. Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan perbankan kepada nasabah. Melihat penyebab fenomena-fenomena yang terjadi kali ini penulis melakukan survey pendahuluan yang tujuannya untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah terhadap jasa Bank BRI dan juga untuk mengetahui penyebab kurangnya diminati jasa Bank BRI Bandung bisa dilihat dari Tabel 1.2 yang menunjukkan ada beberapa faktor yang menyebabkan menurunnya pada keputusan pembelian.

Tabel 1.2
Hasil Kuesioner Penelitian Pendahuluan Terkait Loyalitas Nasabah Kredit
Modal Usaha

Bauran Pemasaran	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total
Saya Akan Memutuskan Menggunakan Jasa Cuci Mobil RAKA Karena :							
Product	1. Jasa bank memiliki beragam varian	15	5	4	6	-	30
	2. Kualitas jasa bank sangat baik	13	9	4	2	2	30
Price	1. Harga sesuai dengan manfaat yang diberikan kepada konsumen	13	10	3	1	3	30
	2. Harga relatif lebih murah dibanding pesaing yang sejenis	7	11	2	9	1	30
Promotion	1. Iklan yang dilakukan di media cetak menarik perhatian	8	12	2	8	-	30

	2. Sering memberikan promo untuk menarik konsumen	8	9	4	4	5	30
Place	1. Lokasi Bank terjangkau oleh konsumen	14	8	4	2	2	30
	2. Suasana ruang tunggu nyaman	2	5	5	10	8	30
People	1. Pelayanan yang cepat dari karyawan apabila terjadi keluhan	5	7	7	10	1	30
	2. Karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu	2	4	9	13	2	30
Physical Evident	1. Fasilitas yang sangat memadai	9	6	10	5	-	30
Process	2. Kemudahan dalam proses pembayaran	9	4	13	4	-	30

Hasil penelitian pra survei diatas menunjukkan bahwa yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero)Tbk KCP Suci Bandung adalah kualitas pelayanan dan harga. Responden berpendapat dikarenakan kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero)Tbk KCP Suci Bandung belum sesuai dengan yang diharapkan, dikarenakan pelayanan karyawan yang kurang baik terhadap konsumen sehingga konsumen lebih sering dikecewakan oleh perusahaan. Selain faktor kualitas pelayanan, faktor kepuasan juga menjadi perhatian responden hal ini dikarenakan adanya para kompetitor yang memiliki fasilitas yang sangat memadai dan suasana ruang tunggu yang kurang nyaman sehingga membuat para nasabah mulai kurang loyal.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap), Kotler

(2009). Keandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, komunikasi yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan cepat tanggap kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah. Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi ketimbang pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Kepuasan konsumen adalah salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan. Karena, setiap perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen atau pengunjung bisa mendapatkan perhatian yang lebih dari konsumen atau pengunjung. Terutama untuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Kepuasan merupakan suatu ukuran bagi perusahaan untuk mengetahui apakah usaha yang dijalankan sudah sesuai dengan dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan dan konsumen. Berbeda dengan produk berwujud, jasa lebih mementingkan kualitas pelayanan, karena jasa merupakan suatu produk yang tidak berwujud sehingga untuk dapat menyampaikan jasa secara maksimal, maka kualitas jasa merupakan salah satu cara untuk mencapai hal tersebut.

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahun-tahun secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan apa yang diharapkan akan dapat kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen atau pengunjung. sehingga dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu memberikan sesuatu yang tidak bisa didapatkan ditempat lain dan bisa menjadikan usaha yang dijalankan dianggap mempunyai kelebihan tersendiri bagi konsumen atau pengunjung. konsumen yang merasakan kepuasan atas pelayanan yang kita berikan juga diharapkan dapat membuat konsumen untuk kembali berkunjung atau menjadi loyal terhadap kita. Selain itu telah disediakan berbagai fasilitas yang lebih baik, untuk kemudahan dan kenyamanan nasabahnya dalam setiap melakukan kegiatan atau transaksi perbankan. Strategi yang diterapkan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung, dalam menghimpun atau menarik nasabah, melalui berbagai pelayanan dan fasilitas yang menarik dan suku bunga yang kompetitif. Dari data-data tersebut menunjukkan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung. Jl. PHH. Mustofa No. 39 Bandung memiliki masalah didalam kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung terhadap nasabah. Maka didalam penyusunan

penelitian ini, penulis mengambil judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH KREDIT MODAL USAHA PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (persero)Tbk KCP SUCI BANDUNG.**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Pada bagian ini akan diungkapkan mengenai masalah yang terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero)Tbk KCP Suci Bandung. Jl. PHH. Mustofa No. 39 Bandung dan akan diambil rumusan masalah yang kemudian akan diteliti oleh peneliti.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, bahwa masalah yang terjadi di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero)Tbk KCP Suci Bandung. Jl. PHH. Mustofa No. 39 Bandung adalah :

1. Menurunnya nasabah kredit modal usaha pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero)Tbk KCP Suci Bandung.
2. Ruangan kantor kurang nyaman dan luas pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero)Tbk KCP Suci Bandung.
3. Pelayanan yang kurang memberikan perhatian pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero)Tbk KCP Suci Bandung.
4. Adanya keluhan mengenai pencairan dana yang tidak tepat waktu.
5. Adanya keluhan mengenai kurangnya kemudahan dalam melakukan proses perkreditan.

6. Kurangnya penjelasan terhadap nasabah perkreditan.
7. Market Share kalah bersaing dengan kompetitornya.
8. Kurangnya loyalitas nasabah kredit modal kerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung.
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung.
3. Bagaimana loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung.
4. Seberapa besar dampak kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung.
5. Seberapa besar dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang akan digunakan dalam penyusunan skripsi, yaitu untuk menganalisis dan

membuat kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit modal usaha pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi : .

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung.
3. Untuk mengetahui loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dampak kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk KCP Suci Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan, yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap nasabah kredit modal usaha.

2. Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan gambaran dan pengetahuan yang lebih luas kepada peneliti-peneliti yang akan melakukan penelitian lebih jauh mengenai permasalahan yang sama.

1.4.1 Kegunaan Akademis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam ilmu pengetahuan dalam dunia pemasaran tentang konsep kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen terutama untuk perusahaan atau Bank.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Pada sub bab ini akan dijelaskan tentang kegunaan praktis dari penelitian ini baik bagi pihak Bank, pihak terkait lainnya maupun bagi peneliti sendiri. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut ;

1. Bagi Pihak Bank

Dengan adanya hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan masukan untuk dapat menjadi lebih baik terutama didalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

2. Bagi Pihak Terkait

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan baik bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini. Sehingga mereka mengetahui dan

memahami tentang pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah kredit modal usaha sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah yang melakukan kredit modal usaha.

3. Bagi Peneliti

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat membuat penulis mengerti dan tahu tentang bagaimana menciptakan kualitas pelayanan yang baik. proses pelayanan yang baik terjadi secara teori dan praktek dilapangan serta untuk menambah pengalaman serta pengetahuan.