

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini perekonomian Indonesia, peranan bank sudah tidak dapat lagi dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Pada hakekatnya bank merupakan lembaga yang menjalankan usaha disektor jasa yang bertujuan untuk memperoleh laba dari usaha yang dijalankannya. Dalam menjalankan usahanya, bank perlu mengadakan kegiatan pemasaran yang berorientasi pada konsumen yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah agar nasabah terpuaskan sehingga akan meningkatkan laba bagi bank. Didalam mencapai tujuan tersebut, bank mengalami berbagai masalah. Masalah yang dihadapi pada umumnya adalah adanya persaingan. Industri perbankan syariah yang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan di Indonesia menyebabkan persaingan antar bank yang semakin ketat. Persaingan ini ditunjukkan dengan makin banyaknya produk dan jasa sejenis yang ditawarkan oleh bank-bank lain, standarisasi pelayanan, dan sumber daya manusia yang memadai.

Di era persaingan yang ketat ini, setiap bank makin menyadari pentingnya aspek loyalitas nasabah untuk menjamin kelangsungan bank itu sendiri. Loyalitas pelanggan menurut Hermawan (2003:126) dalam Hurriyati (2010:126) adalah manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, men- *support* ,

mendapatkan rasa aman dan membangun keterikatan serta menciptakan *emotional attachment*.

Salah satu yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Perusahaan perbankan mulai memikirkan pentingnya program pelayanan nasabah secara serius. Bagaimana dan apa saja yang bisa dilakukan agar nasabah merasa terlayani dengan baik. Banyak perusahaan perbankan yang dapat memimpin pasar dengan cara mengedepankan kualitas pelayanan dan hal itu merupakan strategi yang cukup efektif.

Bank berusaha menarik perhatian masyarakat yang akan menjadi calon nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, perbankan juga memiliki kegagalan dalam pelayanan yang menimbulkan keluhan(komplain) dari nasabah. Penanganan keluhan (*complaint handling*) dalam industri perbankan telah diidentifikasi sebagai salah satu kunci untuk mencapai kesetiaan pelanggan selain daripada kualitas pelayanan.

Adanya komitmen akan kualitas pelayanan yang berorientasi pada nasabah merupakan prasyarat utama dalam menunjang keberhasilan bank. Oleh sebab itu nasabah sangat bergantung pada siapa dan bagaimana jasa itu diberikan, karena keberhasilan proses produksi jasa tersebut sangat bergantung dari penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan suatu jasa. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan harus sesuai dengan keinginan dari nasabah.

Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central sebagai bank swasta yang berdiri di kota Batam juga mendapat persaingan dengan bank-bank swasta

lainnya, begitu juga dengan bank-bank pemerintah yang tidak lagi hanya menitikberatkan kualitas produk saja tetapi juga pelayanan dan penanganan keluhan. Untuk menjawab segala keinginan dan kebutuhan nasabah agar mengambil sikap untuk menggunakan jasa, Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central menitik beratkan pada mutu pelayanan dan sumber daya manusia. Adapun mutu pelayanan yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam bukunya Tjiptono meliputi : *tangible* (tampilan fisik dan fasilitas) , *reability* (kualitas dan profesionalisme layanan) , *responsiveness* (kesigapan layanan) , *assurance* (rasa aman dan kepercayaan) , *empathy* (kemampuan memahami konsumen). (2009:26)

Kelima komponen tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, dengan maksud pelayan menjadi tidak berkualitas bila ada komponen yang kurang. Selain kualitas pelayanan, Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central juga sangat memperhatikan penanganan keluhan. Karena jasa bersifat intangible, kegagalan jasa tidak dapat diperbaiki seperti kegagalan dalam barang. Tidak mungkin untuk meyakinkan bahwa terdapat 100% error-free karena sulit untuk menghindari human error dalam penyampaian jasa. Untuk itulah perlu adanya manajemen komplain untuk mengantisipasi ketidakpuasan nasabah akibat penyampaian jasa.

Manajemen komplain akan memudahkan perbankan untuk mengakomodasi kepentingan pelayanan nasabah. Ratminto dan Winarsih (2012:5) berpendapat bahwa pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyedia pelayanan publik dengan masyarakat penerima

layanan. Keseimbangan posisi tawar itu dapat dicapai salah satunya dengan menerapkan konsep customer complaint system (sistem komplain pelanggan). Melalui manajemen komplain yang efektif dan responsive, nasabah tidak segan untuk menyampaikan keluhannya karena mereka tahu pasti bahwa pengaduan itu akan ditindaklanjuti. Penyampaian keluhan ini merupakan salah bentuk partisipasi nasabah. Karena dengan adanya mekanisme penyampaian komplain yang baik juga akan menjadikan pengaduan itu sebagai salah satu bentuk introspeksi atau solusi agar Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central semakin meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dengan melihat latar belakang masalah diatas maka penulis mengambil judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN COMPLAINT HANDLING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH VITKA CENTRAL DI KOTA BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi oleh Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central di Kota Batam antara lain:

- a) Banyaknya pesaing yang menawarkan jasa pelayanan yang sama
- b) Bentuk penawaran bank seperti produk dan fasilitas antara bank yang satu dengan bank yang lain tidak jauh berbeda dan bentuk pelayanan seperti itu mudah ditiru.

- c) Nasabah semakin banyak pilihan dan sulit dipuaskan sehingga segala bentuk pelayanan diarahkan pada kepuasan jangka panjang bagi nasabah.
- d) Kurangnya daya tangkap petugas *frontliner* seperti *Customer Service* yang kurang cepat dalam melayani nasabah.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam mengkaji dan meneliti suatu masalah agar lebih terarah dan saling berkaitan satu sama lain maka dalam penyajiannya diperlukan beberapa batasan yang akan diangkat agar permasalahan yang akan diselesaikan tidak menyimpang dengan tujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Pada skripsi ini penulis membatasi permasalahan pada:

1. Kualitas pelayanan sebagai variabel (*independen*) dan *complaint handling* sebagai variabel (*dependen*) terhadap loyalitas nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central di Kota Batam.
2. Nasabah yang dijadikan responden adalah nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central Nagoya di Kota Batam.
3. Objek penelitian adalah nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central di Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap suatu instansi perbankan adalah pelayanan dan *complaint handling* yang diberikan oleh PT

BPRS Vitka Central, berdasarkan hal tersebut, masalah utama yang akan diuraikan oleh penulis adalah:

1. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central di Kota Batam?
2. Apakah *Complaint Handling* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central di Kota Batam?
3. Apakah Kualitas pelayanan dan *Complaint Handling* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central di Kota Batam.
2. Pengaruh complaint handling terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central di Kota Batam.
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan complaint handling terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat dalam memperdalam pengetahuan peneliti mengenai kualitas pelayanan dan complaint handling terhadap loyalitas nasabah. Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan atau teori yang dipelajari selama kuliah dalam realitas.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini bisa dijadikan referensi atau bahan penulisan skripsi dan penelitian ilmiah, selain itu dapat menambah pengetahuan mengenai penelitian yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan dan complaint handling terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central di Kota Batam.

1.6.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama untuk PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central yaitu sebagai bahan informasi yang akurat agar selalu dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan complain handling yang baik, sehingga loyalitas nasabah dapat lebih optimal tercapai.