

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu sektor yang paling dramatis terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah perbankan. Setelah lebih dari serempat abad terhitung dari deregulasi pada tahun 1983, perbankan Indonesia telah mengalami berbagai gonjang-ganjing yang sangat mempengaruhi perekonomian Indonesia. Titik nadir perbankan sendiri terjadi menjelang krisis multidimensi yang terjadi pada tahun 1997 yang dikenal sebagai krisis moneter. Beberapa tonggak penting perjalanan dalam kurun waktu tersebut adalah sebagai berikut.

Pertama, paket 1 Juni 1983 merupakan salah satu tonggak penting yang mengubah arah perbankan nasional yang tadinya belum mengikuti mekanisme pasar, atau dengan kata lain mulai diterapkannya *equal treatment* antara bank pemerintah dengan bank swasta.

Kedua, kebijaksanaan Oktober 1988 menjadi faktor utama terjadinya *booming* pendirian bank dengan memberikan kemudahan bagi para investor. Dalam kurun waktu 3 tahun sesudahnya, tercatat jumlah bank meningkat dari 111 bank pada tahun 1988 menjadi 182 bank pada pertengahan 1991. Pertumbuhan bank beserta kegiatan penyaluran dana bank yang luar biasa tersebut akhirnya berujung pada tindakan kebijakan uang ketat (*Tight Money Policy*) yang diambil oleh Bank Indonesia pada tahun 1990.

Ketiga, paket Februari 1991, yang bertujuan untuk mengembangkan dunia perbankan menjadi lembaga keuangan sehat, kuat dan tangguh serta lebih dipercaya baik dalam tingkat nasional maupun global. Sistem penilaian kesehatan bank dengan CAMEL mulai diterapkan oleh Bank Indonesia, termasuk penetapan nilai CAR sebesar 8 persen yang harus dipenuhi mulai tahun 1993.

Keempat, kondisi perbankan tersebut akhirnya menunjukkan dampaknya terhadap perekonomian Indonesia, pada November 1997, dimana sejumlah bank mulai rontok yang diawali dengan ditutupnya 16 bank yang akhirnya menyeret Indonesia ke krisis moneter yang tak terlupakan dalam sejarah perekonomian Indonesia.

Kelima, pada tahun 1998 dibentuk BPPN sebagai lembaga yang berusaha untuk menyelamatkan wajah perbankan Indonesia. BPPN lahir sebagai salah satu butir dalam serangkaian Letter of Intent (LOI) antara Pemerintah Indonesia dengan MF, dengan LOI pertamanya ditandatangani pada 1 November 1997. Pembentukan BPPN ini dianggap sebagai awal proses rehabilitasi terhadap industri perbankan. Pada tahun 1998, dari 55 bank yang dirawat intensif. Pada Maret 1999 38 bank kembali tak tertolong, 9 bank direkapitulasi dan 7 bank diambil alih.

Keenam, perbankan Indonesia sudah memasuki tahap konsolidasi yang ditandai dengan diluncurkannya Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Bank Indonesia telah meluncurkan Arsitektur Perbankan Indonesia (API) pada bulan Januari 2004, sebagai awal dari tahap konsolidasi perbankan Indonesia. Kedepannya, bank-bank Indonesia digolongkan ke dalam 4 kelompok bank

yaitu bank internasional, bank nasional, bank fokus dan bank dengan cakupan usaha terbatas. Pengelompokan bank tersebut didasarkan pada kemampuan modalnya, yaitu bank internasional, yang memiliki modal diatas 50 triliun rupiah, bank nasional, yang memiliki modal 10 triliun rupiah sampai 50 triliun rupiah, bank fokus, yang memiliki modal 100 miliar rupiah sampai 10 triliun rupiah, dan bank dengan kegiatan terbatas, yang memiliki modal dibawah 100 miliar rupiah.

Terakhir adalah paket Oktober 2006 (Pakto) yang dikeluarkan oleh BI, yang salah satu maksudnya adalah untuk mendorong perbankan nasional dalam meningkatkan penyaluran kredit tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian. Pakto ini mencakup 13 Peraturan Bank Indonesia, dua diantaranya adalah mengenai pelarangan kepemilikan tunggal dan pelaksanaan *Good Corporate Governance*.

Kilas balik yang penuh gejolak tersebut tidak menghalangi peranan perbankan sebagai sub sektor ekonomi yang paling sentral peranannya dalam memobilisasi dana masyarakat. Mengacu pada laporan Bank Indonesia, sampai dengan bulan Juli 2007, jumlah bank yang beroperasi di Indonesia tercatat sebanyak 130 bank umum dan 1816 BPR (<http://www.bi.go.id/web/id/Perbankan/Arsitektur+Perbankan+Indonesia>).

Berkaitan dengan hal tersebut, salah satu diantara bank yang masih tetap eksis sampai sekarang adalah PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar, dimana dalam kegiatan operasionalnya selalu mengutamakan kualitas pelayanan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono, 2006 : 54). Pelayanan yang diharapkan

oleh pelanggan satu dengan yang lainnya berbeda, tergantung pada hal-hal apa saja yang dianggap penting bagi mereka. Setidaknya perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga dapat memberikan prioritas bagi hal-hal tersebut didalam melakukan koreksi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang bermutu (Frederick Herzberg dalam Philip Kotler, 2005 : 248). Mutu pelayanan adalah dapat diraba (*tangible*), andal (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) (J. Supranto, 2006 : 13). Cara terbaik bagi suatu perusahaan untuk menguasai dan memenangkan persaingan adalah dengan mengambil sudut pandang dari pelanggan (konsumen) (Kotler, 2005 : 180).

PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar yang merupakan salah satu lembaga keuangan yang kegiatan sehari-harinya memberikan kredit kepada masyarakat dan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito berjangka, dan tabungan, dimana dalam rutinitas usaha selalu memperhatikan faktor kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan masalah pelayanan merupakan masalah yang mutlak harus dilaksanakan guna mempertahankan nasabah serta meningkatkan citra (*image*) perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, dengan adanya pelayanan yang berkualitas, maka akan dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Sehingga dengan sendirinya akan menimbulkan persepsi atau penilaian yang baik terhadap pelayanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh perusahaan. Adapun jasa pelayanan keuangan yang ditawarkan oleh PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar meliputi kredit, deposito dan

tabungan. Adapun data mengenai jumlah kredit, deposito dan tabungan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar dari tahun 2005-2009 adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Jumlah Kredit dan Nasabah Pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar Tahun 2005-2009

| Tahun | Jumlah Kredit | | Jumlah Nasabah | |
|------------------|------------------------|---------------|----------------|---------------|
| | Rp | Perubahan (%) | Orang | Perubahan (%) |
| 2005 | 100,261,543,200 | – | 329 | – |
| 2006 | 133,500,000,000 | 33,15 | 426 | 29,48 |
| 2007 | 123,199,603,980 | -7,72 | 383 | -10,09 |
| 2008 | 171,111,569,160 | 38,89 | 463 | 20,89 |
| 2009 | 129,138,561,990 | -24,53 | 396 | -14,47 |
| Jumlah | 657,211,278,330 | 39,80 | 1.997 | 25,81 |
| Rata-rata | 131,442,255,666 | 9,95 | 399 | 6,45 |

Sumber : PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar (data diolah)

Berdasarkan Tabel 1 tersebut, terlihat bahwa jumlah kredit yang berhasil disalurkan ke masyarakat dan jumlah nasabahnya dalam setiap tahunnya dalam kondisi yang berfluktuasi (tidak tetap) terutama tahun 2009 mengalami penurunan yang cukup signifikan dari 171.111.569.160 rupiah dan 463 orang nasabah menjadi 129.138.561.990 rupiah dan 396 orang nasabah, dimana rata-rata perubahannya jumlah kredit sebesar 9,95%/tahun dan rata-rata perubahan jumlah nasabah sebesar 6,45%/tahun.

Tabel 2
Jumlah Deposito dan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank OCBC NISP Tbk
Denpasar Tahun 2005-2009

| Tahun | Jumlah Deposito | | Jumlah Nasabah | |
|------------------|------------------------|---------------|----------------|---------------|
| | (Rp) | Perubahan (%) | Orang | Perubahan (%) |
| 2005 | 139,696,500,000 | – | 322 | – |
| 2006 | 115,056,000,000 | –17,64 | 305 | -5,28 |
| 2007 | 84,234,000,000 | –26,79 | 225 | -26,23 |
| 2008 | 98,355,000,000 | 16,76 | 278 | 23,56 |
| 2009 | 91,215,000,000 | –7,26 | 259 | -6,83 |
| Jumlah | 528,556,500,000 | –34,92 | 1.389 | -14,79 |
| Rata-rata | 105,711,300,000 | –8,73 | 278 | -3,70 |

Sumber : PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar (data diolah)

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa deposito dalam setiap tahunnya ada kecenderungan mengalami penurunan kecuali tahun 2008, sehingga rata-rata perubahan nasabah yang mendepositokan uangnya di PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar dari tahun 2005-2009 menurun sebesar 8,73%. Demikian juga dengan jumlah nasabah, ada kecenderungan mengalami penurunan kecuali tahun 2008, sehingga rata-rata perubahan nasabah pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar dari tahun 2005-2009 menurun sebesar 3,70%.

Tabel 3
Jumlah Tabungan dan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank OCBC NISP Tbk
Denpasar Tahun 2005-2009

| Tahun | Jumlah Tabungan | | Jumlah Nasabah | |
|------------------|------------------------|---------------|----------------|---------------|
| | Rp | Perubahan (%) | Orang | Perubahan (%) |
| 2005 | 124,922,122,770 | – | 6.789 | – |
| 2006 | 129,228,395,370 | 3,45 | 7.499 | 10,46 |
| 2007 | 149,887,638,330 | 15,99 | 7.772 | 3,64 |
| 2008 | 123,129,352,980 | –17,85 | 7.058 | -9,19 |
| 2009 | 121,492,296,330 | –1,33 | 7.010 | -0,68 |
| Jumlah | 648,659,805,780 | 0,25 | 36.128 | 4,23 |
| Rata-rata | 129,731,961,156 | 0,06 | 7.226 | 1,06 |

Sumber : PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar (data diolah)

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa nasabah yang mempercayakan dananya dalam bentuk tabungan dari tahun 2005-2009 mengalami fluktuasi, dimana tahun 2005-2007 mengalami sedikit peningkatan, sedangkan tahun 2008-2009 mengalami penurunan. Demikian juga dengan jumlahnya mengalami fluktuasi (tidak tetap) dengan rata-rata perubahan sebesar 1,06%/tahun.

Tingkat kepuasan nasabah dapat diukur dengan banyaknya berbagai keluhan yang dihadapi oleh nasabah pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar. Keluhan dilihat dari bukti langsung (*tangible*), berupa kurang luasnya sarana parkir menyebabkan sewaktu-waktu banyak nasabah yang memarkir kendaraannya di areal perusahaan lain dan areal ruang tunggu (*banking hold*) kurang luas sehingga banyak nasabah yang mengantre sambil berdiri. Keluhan dilihat dari keandalan (*reliability*), berupa tidak tersedianya pelayanan cepat yang siap membantu jika dibutuhkan dan sistem jaringan sering *off line* (tidak berfungsi). Keluhan daya tanggap (*responsiveness*), berupa sering terjadi mis komunikasi sehingga nasabah sering merasa tidak puas dengan informasi yang dibutuhkan. Keluhan dilihat dari jaminan (*assurance*), berupa kurangnya kesopanan karyawan terhadap nasabah, hal ini disebabkan karena beban kerja yang banyak tidak sebanding dengan jumlah karyawan. Keluhan dilihat dari empati (*emphaty*), berupa kurangnya perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah misalnya, tidak disediakan tempat duduk pada saat nasabah menunggu antrean karena tempatnya yang tidak memungkinkan.

Berdasarkan kenyataan tersebut, cukup relevan dievaluasi tingkat kepuasan nasabah berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah,

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan nasabah yang mendapatkan pelayanan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar ?
2. Faktor-faktor kualitas jasa manakah yang perlu mendapat prioritas agar kepuasan nasabah meningkat ?
3. Bagaimanakah implikasi kebijakan yang relevan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah,

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah yang mendapatkan pelayanan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor kualitas jasa yang perlu mendapat prioritas agar kepuasan nasabah meningkat.

3. Untuk mengetahui implikasi kebijakan yang relevan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah melaksanakan pelayanan jasa keuangan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
- 2) Sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa Denpasar.

b. Bagi PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pimpinan PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar tentang faktor apa saja yang dianggap penting oleh nasabah dan memprioritaskan pembenahan pada hal-hal yang dianggap penting oleh nasabah, dan PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah, agar nasabah merasa puas.

c. Bagi Fakultas/Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi perpustakaan untuk dijadikan acuan skripsi bagi mahasiswa yang mengambil tema sejenis.

D. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas, maka disusun beberapa bab secara sistematis, dimana antara bab satu dengan bab yang lainnya mempunyai kaitan yang erat. Adapun sistematika penyajiannya adalah :

Bab I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teoritis yang terdiri dari pengertian pemasaran, pengertian konsep pemasaran, tahap pemasaran, pengertian bauran pemasaran, kualitas pelayanan, pengertian pelanggan, pengertian kepuasan pelanggan, pengertian jasa, publikasi penelitian sebelumnya dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang : tempat dan obyek penelitian, metode penentuan populasi dan sampel, identifikasi variabel, definisi operasional, data yang diperlukan, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan mengenai sejarah berdirinya PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar, struktur organisasi dan keadaan tenaga kerja dan aktivitas pemasaran

Bab V : ANALISIS DATA

Pada bab ini membahas mengenai deskripsi data, analisis data dan pembahasan. Pembahasan menjelaskan tentang data yang diperoleh dari peneliti kemudian dilakukan interpretasi untuk mencari makna yang lebih luas dan mengimplementasikan hasil analisis data yang dibuat peneliti sebelumnya.

Bab VI : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang simpulan yang diperoleh dari hasil analisis, juga saran-saran yang bisa disumbangkan kepada perusahaan.

