

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan PD. BPR Kota Bandung

PD. Bank Perkreditan Rakyat Kota Bandung adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Pemerintah Kota Bandung yang bergerak dibidang jasa Perbankan. PD. Bank Perkreditan Rakyat Kota Bandung berdiri pada tanggal 1 Agustus 1968 dengan Instruksi Wali Kotamadya Bandung, Nomor: 476/67/DPP dengan nama Bank Pasar Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung yang statusnya merupakan Seksi dari Dinas Pendapatan Daerah.

Tahun 1992 penggabungan usaha (*merger*) dari 10 Bank Pasar di seluruh Kota Bandung menjadi PD.BPR Kota Bandung. Melalui SK Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep-143/KM.17/1992 tanggal 29 Desember 1992, diantaranya :

1. PD.Bank Pasar Cicadas – PD.Bank Pasar Sederhana
2. PD.Bank pasar Baru – PD.Bank Pasar Pungkur
3. PD.Bank Pasar Ciroyom
4. PD.Bank Pasar Anyar
5. PD.Bank Pasar Kiaracandong
6. PD.Bank Pasar Kosambi
7. PD.Bank Pasar Babatan
8. PD.Bank Pasar Balubur

Tahun 1994 berdasarkan PERDA Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung No. 24 tahun 1994 Nama PD. Bank Perkreditan Rakyat Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung berubah menjadi PD. Bank Perkreditan Rakyat Kota Bandung.

Tanggal 22 Oktober 1996 PD. Bank Pasar Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung berubah nama menjadi PD. Bank Perkreditan Rakyat Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung, sesuai Surat Keputusan Walikotamadya Bandung Nomor : 593/SK 642-BDG/1996.

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi yang dibuat oleh PD. BPR Kota Bandung untuk para pegawainya, yaitu:

a. Visi PD. BPR Kota Bandung

“Menjadi BPR yang Unggul, Handal, Profesional dan Terpercaya”.

b. Misi PD. BPR Kota Bandung

“Tumbuh bersama untuk meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian masyarakat serta memberikan kontribusi kepada stake holder melalui jasa perbankan yang dikelola secara profesional”.

1.1.3 Logo Perusahaan



GAMBAR 1.1

Logo PD. BPR Kota Bandung

Sumber: <http://www.pdbprkotabandung.com>

Bagian atas latar kuning (emas) dengan lukisan sebuah gunung berwarna hijau yang bertumpu pada blok-lintang dan bagian bawah latar putih (perak) dengan lukisan empat bidang jalur mendatar berombak yang berwarna biru.

Di bawah perisai itu terlukis sehelai pita berwarna kuning (emas) yang melambai pada kedua ujungnya. Pada pita itu tertulis dengan huruf-huruf besar latin berwarna hitam amsal dalam bahasa kawi, yang berbunyi GEMAH RIPAH WIBAWA MUKTI.

Sebagai tokoh lambang itu diambil bentuk perisai atau tameng, yang dikenal kebudayaan dan peradaban sebagai senjata dalam perjuangan untuk mencapai sesuatu tujuan dengan melindungi diri. Berikut penjabaran filosofi dari tiap warna yang terdapat dalam logo:

1.1.1.1 Kuning (Emas) : kesejahteraan, keluhungan

1.1.1.2 Hitam (Sabel) : kokoh, tegak, kuat

1.1.1.3 Hijau (Sinopel) : kemakmuran, sejuk

1.1.1.4 Putih (Perak) : kesucian

1.1.1.5 Biru (Azuur) : kesetiaan

Sedangkan Gemah Ripah Wibawa Mukti yang berarti Tanah Subur Rakyat Makmur.

1.1.4 Produk PD. BPR

PD. BPR Kota Bandung dalam menjalankan usaha bisnisnya memiliki beberapa produk perbankan yang ditawarkan kepada pemerintah maupun masyarakat secara meluas, berikut penulis paparkan produk yang ditawarkan oleh perusahaan :

1.1.4.1 TABUNGAN

1.1.4.2 Simpatik

1.1.4.3 Tabungan Siswa (TASIS)

1.1.4.4 Tarsan Kota (Tabungan Arisan PD. BPR Kota Bandung)

1.1.4.5 KREDIT

1) Kredit Modal Kerja :

a. Kredit Umum

b. Kredit Melati

2) Kredit Investasi

- 3) Kredit Konsumtif :
 - a. Kredit GOBERTAP
 - b. Kredit KIWARI KOTA
- 1.1.4.6 DEPOSITO

1.2 Latar Belakang Masalah

PD. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Kota Bandung adalah badan usaha milik daerah yang diharapkan dapat meningkatkan pembangunan ekonomi kota Bandung, salah satunya dapat memperluas kesempatan kerja dan berusaha melalui penyaluran kredit dengan bunga kompetitif dan agunan yang tidak memberatkan. Usaha dalam pemberian kredit saat ini terus berkembang pesat terutama di PD. Bank Perkreditan Rakyat Kota Bandung sehingga memicu persaingan antar bank untuk mengembangkan usaha kreditnya dengan baik. Namun PD. Bank Perkreditan Rakyat Kota Bandung harus tetap berhati-hati dalam melayani nasabah.

Kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Pelayanan yang baik juga membutuhkan citra yang baik pada nasabah. Kualitas layanan (*service quality*) berarti seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Dapat diartikan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan nasabah dengan kinerja aktual layanan. Dari kedua pendapat diatas dapat diketahui bahwa ada 2 unsur utama dalam kualitas layanan/jasa yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*).

Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Dimana dalam menunjang pengelolaan aktivitas perbankan maka

perlu adanya tingkat pelayanan nasabah, sebab dengan adanya tingkat pelayanan nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah.

Selain itu, semakin banyak persaingan dalam industri jasa perbankan memaksa PD. BPR Kota Bandung untuk mencari strategi yang paling tepat guna memenangkan persaingan. Salah satu strategi untuk meraih kesuksesan dalam industry jasa perbankan adalah dengan cara menciptakan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, Bank PD, BPR Kota Bandung sangat memprioritaskan kualitas produk dengan memberikan pelayanan dan fasilitas-fasilitas unggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing yang tentunya akan berakibatkan pada kepuasan yang diperoleh nasabah.

Penelitian ini dirancang untuk menguji tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dalam industry jasa, pelanggan pasti berharap untuk mendapatkan pelayanan yang baik, sementara itu di pihak lain pemberi jasa juga mempunyai standar kualitas dalam memberikan jasanya. Demikian juga dalam dunia perbankan yang merupakan industry jasa, nasabah sebagai pelanggan pasti mempunyai harapan terhadap kualitas pelayanan tertentu yang mungkin berbeda dengan pemberi pelayanan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PD. BPR Di Pasar Sederhana Kota Bandung Tahun 2019)”**

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan dalam menggunakan jasa yang ada di PD. Bank Perkreditan Rakyat Kota Bandung ?
2. Bagaimana Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan yang ada di PD. Bank Perkreditan Rakyat Kota Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang ada di PD. Bank Perkreditan Rakyat Kota Bandung ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam memilih jasa PD. Bank Perkreditan Rakyat Kota Bandung ?
2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan dalam memilih jasa di PD. Bank Perkreditan Rakyat Kota Bandung ?
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sesudah menggunakan jasa yang ada di PD. Bank Perkreditan Rakyat Kota Bandung ?

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, sebagai wujud nyata kontribusi penulis sebagai Mahasiswa program studi Manajemen Pemasaran di Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
2. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dalam ilmu pemasaran dan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi para mahasiswa angkatan selanjutnya.
3. Bagi PD. Bank Perkreditan Rakyat, Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai bahan evaluasi bagi seluruh pihak yang terlibat pada perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang kajian keputusan yang mencakup tinjauan pustaka penelitian, penelitian masalah, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan ruang lingkup penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, polusi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil analisis dan hasil olah data yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran bagi perusahaan ataupun untuk penelitian selanjutnya.