

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, persoalan organisasi semakin bertambah banyak baik dari segi kuantitas maupun tuntutan kualitas para pengguna jasa. ini semua memaksa manajemen lembaga untuk melihat kembali sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada pelanggannya. Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, pelaksanaan pelayanan merupakan upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh sebuah instansi atau lembaga. Salah satunya yaitu Instansi perbankan yang selain berfungsi menerima dana dan menyalurkan dana, bank juga berfungsi melayani masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan berupa memberikan layanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemberian jasa bank ini bertujuan untuk memperlancar proses menghimpun dana dan penyaluran dana untuk menggerakkan perekonomian Negara. Dalam perkembangannya bank menyediakan jasa layanan yang beragam untuk mendapatkan nasabah. Aktivitas utama bank yaitu berkaitan dengan produk dan layanan, dua hal tersebut berhubungan langsung dengan nasabah sebagai pengguna produk dan layanan perbankan. Bank sangat berkepentingan dengan nasabah sehingga, kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam rangka memperoleh kepercayaan dan loyalitas dari para nasabah.

Setiap nasabah tentu menginginkan pelayanan yang terbaik. Tuntutan tersebut menjadi suatu alasan pentingnya kualitas pelayanan pada instansi perbankan karena merupakan hal dasar yang dibutuhkan oleh nasabah salah satunya yaitu nasabah di bank BRI Unit Klojen Kota Malang. Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh nasabah apabila instansi perbankan yang menyediakan jasa pelayanan benar-benar dapat melayani secara santun dan professional dengan kualitas standar

pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Nasabah akan merasa puas apabila menerima pelayanan yang baik dan professional dari para provider. Dengan hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah maka memungkinkan bank dapat memahami kebutuhan dan harapan nasabah, Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dan loyalitas dari para nasabah bank tersebut.

Salah satu sumber pendapatan bank adalah kredit, tujuan penyaluran kredit yaitu mendapatkan keuntungan dan mengemban tugas dari pemerintah sebagai *agent of development*. Ada berbagai macam jenis kredit yang ditawarkan salah satunya yaitu Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang ditawarkan oleh Bank Bri Unit Klojen Kota Malang. Kredit KUR merupakan kredit yang paling banyak diminati oleh para nasabah sebagai pelaku usaha, dimana kredit KUR ini adalah salah satu program pemerintah dalam meningkatkan akses pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang disalurkan melalui lembaga keuangan yaitu Bank yang ditunjuk pemerintah. Program KUR dimaksudkan untuk memperkuat kemampuan permodalan usaha yang bermanfaat untuk memperluas pembiayaan perbankan kepada wirausaha sektor produktif, meningkatkan daya saing UMKM dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Program KUR ini sangat bermanfaat dan membantu pengusaha kecil untuk memperoleh modal sebagai sarana pendukung dan pengembangan usahanya.

Di tengah persaingan yang sangat ketat pada saat sekarang ini, bank harus menerapkan dan mengembangkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya. Kualitas pelayanan adalah hal yang paling penting diperhatikan di sebuah bank. Produk yang ditawarkan oleh bank harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan terpenuhinya harapan serta kebutuhan nasabah maka, nasabah akan percaya dan tanpa mempertimbangkan lagi akan tetap

memilih bank tersebut jika nasabah telah merasa puas dan tercapai semua harapan yang diinginkan. Sampai saat ini kepuasan nasabah masih menjadi prioritas yang diperhatikan oleh Bank BRI unit klojen kota malang agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan di dunia perbankan .

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) Terhadap Kepuasan Nasabah Pinjaman kredit KUR Pada PT Bank BRI Unit Klojen Kota Malang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan Tangible berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang?
2. Apakah kualitas pelayanan Reliability berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang?
3. Apakah kualitas pelayanan Responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang?
4. Apakah kualitas pelayanan Assurance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang?
5. Apakah kualitas pelayanan Empathy berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang?
6. Apakah kualitas pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah di atas adalah :

1. Untuk mengukur dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Tangible yang diberikan terhadap kepuasan nasabah pinjaman KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang.
2. Untuk mengukur dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Reliability yang diberikan terhadap kepuasan nasabah pinjaman KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang.
3. Untuk mengukur dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Responsiveness yang diberikan terhadap kepuasan nasabah pinjaman KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang.
4. Untuk mengukur dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Assurance yang diberikan terhadap kepuasan nasabah pinjaman KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang.
5. Untuk mengukur dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Empathy yang diberikan terhadap kepuasan nasabah pinjaman KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang.
6. Untuk mengukur dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) yang diberikan terhadap kepuasan nasabah pinjaman KUR pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan mendasari tujuan dalam penelitian ini, diharapkan penelitian ini nantinya bisa bermanfaat dan ada kegunaan yang didapatkan.

Manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat bagi peneliti  
Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dalam meningkatkan ilmu pengetahuan, menambah pengalaman dan wawasan dalam penerapan

teori yang peneliti peroleh selama menempuh 3 tahun pendidikan di universitas merdeka malang ke penelitian yang sebenarnya.

2. Manfaat bagi lembaga

Harapannya, penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat bagi peningkatan ilmu pengetahuan serta diharapkan dapat menambah literatur kepustakaan untuk penelitian selanjutnya.

3. Manfaat bagi objek penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi Bank BRI Unit Klojen Kota Malang dalam meningkatkan kompetensi.