

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Peningkatan jumlah pendapatan di Lampung Tengah mengakibatkan peningkatan permintaan terhadap jasa keuangan. Pertumbuhan lembaga keuangan suatu daerah dapat dilihat dari kontribusi keuangan, persewaan dan jasa perusahaan terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) di daerah tersebut. Produk domestik regional bruto Kabupaten Lampung Tengah dapat dilihat pada Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1 PDRB Kabupaten Lampung Tengah mengalami kenaikan setiap tahun. Laju pertumbuhan PDRB pada tahun 2011 adalah 5.75 persen. PDRB menggambarkan pendapatan suatu daerah. Pendapatan yang meningkat diharapkan akan diimbangi dengan kegiatan menabung (saving). Hal ini terbukti dari kontribusi PDRB menurut lapangan usaha, keuangan, dan jasa perusahaan yang meningkat.

Tabel 1. Produk domestik regional bruto atas dasar harga konstan 2000 menurut lapangan usaha di Kabupaten Lampung Tengah tahun 2011(000000)

Lapangan Usaha	Tahun				
	2007	2008	2009	2010	2011
1. Pertanian	2.578	2.701	2.839	2.973	3.099
2. Pertambangan dan Penggalian	77	79	79	83	90
3. Industri Pengolahan	769	811	858	900	942
4. Listrik, gas dan air bersih	24	25	25	25	28
5. Konstruksi	315	329	345	362	388
6. Perdagangan, hotel dan Bank	757	811	869	929	993
7. Pengangkutan dan komunikasi	125	135	159	189	218
a. Pengangkutan	76	78	85	95	108
b. Komunikasi	50	57	74	94	110
8. Keuangan, persewaan dan jasa perusahaan	260	296	332	378	423
9. Jasa-jasa	350	368	378	389	406
a. Pemerintahan umum	296	310	314	321	332
b. Swasta	54	58	63	68	73
<b>Produk Domestik Regional Bruto</b>	<b>4.949</b>	<b>5.553</b>	<b>5.883</b>	<b>6.229</b>	<b>6.587</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2012

Kontribusi keuangan, persewaan dan jasa perusahaan terhadap produk domestik regional bruto Lampung Tengah pada tahun 2011 adalah 6.42 persen. Produk domestik regional bruto menurut lapangan usaha keuangan, persewaan dan jasa perusahaan setiap tahunnya mengalami kenaikan. Laju pertumbuhan pada tahun 2011 adalah 11,96 persen dari tahun sebelumnya.

Perkembangan lembaga keuangan berupa bank, kini mengalami kemajuan baik dalam segi pelayanan, maupun strategi pemasaran. Selain itu, perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Lembaga perbankan tersebar luas di berbagai daerah baik perkotaan maupun pedesaan. Berdasarkan data statistik (2011) Provinsi Lampung memiliki 456

bank yang tersebar di kabupaten dan kota. Meluasnya sarana perbankan tersebut diharapkan mampu meningkatkan dan melancarkan perekonomian di kabupaten dan kota. Persebaran lembaga perbankan Provinsi Lampung dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah kantor bank menurut kabupaten/kota dan jenis bank di Provinsi Lampung 2011

Kabupaten/Kota	Bank Umum					BPR					total
	KP	KC	KCP	KK	total	KP	KC	KK	KK	total	
1. Lampung Barat	0	0	13	1	14	0	2	0	0	2	16
2. Tanggamus	0	1	27	3	31	1	3	1	1	6	37
3. Lampung Selatan	0	1	33	3	37	2	3	1	1	7	44
4. Lampung Timur	0	0	21	0	21	4	2	3	3	12	33
5. Lampung Tengah	0	3	36	3	39	5	3	2	2	12	51
6. Lampung Utara	0	4	20	2	26	2	2	0	0	4	30
7. Way Kanan	0	0	6	1	7	1	2	0	0	3	10
8. Tulang Bawang	0	1	20	1	22	1	5	0	0	6	28
9. Pesawaran	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
10. Pringsewu	0	0	10	2	12	0	1	0	0	1	13
11. Mesuji	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Tulang Bawang Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13. Bandar Lampung	1	37	74	22	134	14	2	0	0	16	160
14. Metro	0	3	21	2	26	3	4	0	0	7	33
<b>Jumlah</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>282</b>	<b>40</b>	<b>370</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>76</b>	<b>456</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung 2012

Keterangan:

KP = Kantor Pusat

KC = Kantor Cabang

KCP = Kantor Cabang Pembantu

KK = Kantor Kas

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa Lampung Tengah merupakan kabupaten yang memiliki jumlah bank terbanyak setelah Bandar Lampung, baik bank umum maupun Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Salah satu kecamatan yang

memiliki fasilitas lembaga keuangan terbesar yang berada di Kabupaten Lampung Tengah adalah Kecamatan Terbanggi Besar sebanyak 76 lembaga. Pusat perekonomian Terbanggi Besar terletak pada ibu kota kecamatan yakni Bandar Jaya. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya fasilitas bank-bank yang tersebar di Bandar Jaya. Banyaknya fasilitas lembaga keuangan di Kecamatan Terbanggi Besar dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Banyaknya fasilitas lembaga keuangan di Kecamatan Terbanggi Besar tahun 2011

<b>Kampung</b>	<b>Bank</b>	<b>Koperasi Unit Desa</b>	<b>Koperasi Lainnya</b>	<b>Lainnya</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
1. Adi Jaya	-	-	-	-
2. Yukum Jaya	1	-	2	-
3. Indra Putra Subing	-	-	1	-
4. Karang Endah	-	-	3	-
5. Nambah Dadi	-	-	8	-
6. Ono Harjo	-	-	2	-
7. Terbanggi Besar	-	2	35	-
8. Poncowati	-	-	9	-
9. Bandar Jaya Timur	5	-	2	-
10. Bandar Jaya Barat	4	-	2	-
<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>64</b>	<b>-</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Tengah 2012

Tabel 3 Menunjukkan bahwa Kampung Bandar Jaya memiliki 90 persen dari total bank yang ada di Kecamatan Terbanggi Besar. Untuk memuaskan nasabah, bank dituntut untuk terus berlomba-lomba dalam memperbaiki pelayanan. Hal ini dilakukan dengan memiliki fasilitas lengkap seperti ATM (Anjungan Tunai Mandiri) 24 jam, *call center*, *sms banking*, dan lain-lain. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap bank untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Semakin ketatnya persaingan bisnis antar bank, maka persaingan yang dihadapi Bank A dan B Cabang Bandar Jaya tidak hanya dengan sesama bank pemerintah, melainkan bank-bank swasta baik konvensional maupun syariah. Bank A merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Sejak awal terbentuknya Bank A adalah suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi), dalam visinya yakni menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Hal ini tentu saja berkaitan erat mengenai pemberian servis yang luar biasa tanpa membedakan status sosial kepada semua nasabah hingga ke pelosok wilayah. Sedang Bank B merupakan pelopor terciptanya berbagai produk & layanan jasa perbankan. Bank B terus memperluas perannya, tidak hanya terbatas sebagai bank pembangunan, tetapi juga ikut melayani kebutuhan transaksi perbankan masyarakat umum.

Peningkatan skala bisnis perbankan kini tidak hanya terbatas pada wilayah perkotaan saja, bahkan banyak bank-bank yang telah melirik wilayah pedesaan sebagai peluang usaha bisnis yang cukup menjanjikan. Hal ini dibuktikan dari bermunculannya bank-bank seperti BRI, BNI, Danamon, Pundi, Mega, Panin,

Eka dan bank lainnya di kawasan Bandar Jaya. Hal ini menimbulkan terjadinya persaingan antar bank yang semakin ketat maka bank dituntut untuk selalu memperhatikan kepuasan nasabah, lewat pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu untuk menarik minat nasabah dalam melakukan transaksi disuatu bank dapat pula dengan menawarkan program undian berhadiah. Nasabah yang puas akan menjadi lebih agresif untuk menabung kembali atau loyal terhadap bank yang mampu memenuhi kebutuhannya.

## **B. Rumusan Masalah**

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap bank untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Semakin ketatnya persaingan bisnis antar bank, maka persaingan yang dihadapi oleh bank tidak hanya dengan sesama bank pemerintah, melainkan bank-bank swasta baik konvensional maupun syariah. Dengan demikian setiap bank harus menemukan cara yang tepat untuk menarik serta mempertahankan nasabah sebanyak-banyaknya. Oleh karena itu, bank harus mampu memenuhi apa yang nasabah harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan dari yang dilakukan oleh pihak bank dan pesaing lainnya. Sehingga perhatian bank tidak hanya terbatas pada produk barang atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia, serta lingkungannya.

Bank A dan B yang berada di Bandar Jaya selalu mengikuti perkembangan dunia perbankan dengan terus memperbaiki pelayanan terhadap nasabah, berinovasi dengan produk-produknya serta tidak lupa meningkatkan kualitas

produk yang telah ada. Menyadari persaingan yang ketat bukan hanya terjadi didalam mencari nasabah, tetapi juga dalam mempertahankan nasabah yang sudah ada agar menjadi nasabah yang loyal. Oleh karena itu, untuk memenangkan persaingan bank dituntut untuk selalu berbuat jauh lebih baik dari yang ada saat ini.

Produk-produk yang diciptakan oleh bank tertentu akan sangat cepat diadopsi oleh bank lain. Bahkan, standar kualitas maupun fasilitas yang dikeluarkan nyaris serupa, begitu pula dengan tingkat suku bunga yang ditawarkan oleh setiap bank. Oleh sebab itu, implementasi pada segi pelayanannya dapat dijadikan alternatif prioritas. Semua Bank Berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan, mulai dari keberagaman dan kelengkapan produk, fasilitas, penyebaran outlet, kualitas kenyamanan kantor, hingga kemudahan proses transaksi dan lain sebagainya.

Saat ini semua bisnis perbankan selalu ingin menjadi yang terdepan dalam segala hal guna memuaskan nasabah. Fenomena layanan transaksi tanpa batas 24jam, tujuh hari seminggu sebagai fasilitas yang bisa dinikmati oleh nasabahnya, Fenomena tersebut telah diwakili oleh fasilitas *electronic banking* seperti *call center*, *ATM*, *sms banking*, *internet banking* dan seterusnya. Lebih dari itu, hampir semua bank juga berlomba dalam menerapkan servis luar biasa untuk para nasabah. Sehingga dapat dipahami jika konsentrasi persaingan perbankan pada akhirnya akan bertumpu pada kualitas pelayanan perbankan saat ini. Namun terkadang kinerja pelayanan tersebut tidak sesuai dengan harapan nasabah, sehingga sering terjadi kesenjangan antara apa yang diharapkan nasabah dengan kinerja yang diberikan bank.

Sebagai langkah awal dari upaya mendefinisikan tuntutan nasabah, maka hal yang harus diperhatikan dan tidak dapat dipisahkan adalah ketersediaan informasi yang menyangkut persepsi dan harapan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan oleh pihak bank. Untuk itulah maka perlu dianalisis sejauh mana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya.

Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan di atas, maka dalam penulisan ini dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. bagaimana harapan nasabah terhadap bank?
2. bagaimana persepsi nasabah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh bank?
3. bagaimana kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara kinerja pelayanan yang diberikan bank dengan harapan nasabah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. mengetahui harapan nasabah terhadap bank;
2. mengetahui persepsi nasabah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh bank;
3. mengetahui kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara kinerja pelayanan yang diberikan oleh bank dengan harapan yang diinginkan nasabah.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai:

1. bahan pertimbangan atau sumbangan pemikiran kepada bank di Bandar Jaya dalam mengatasi masalah yang dihadapi.
2. sumbangan pemikiran dan bahan informasi bagi mahasiswa, para peneliti, dan instansi lain yang mengkaji permasalahan yang sama.