

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Fenomena yang terjadi saat ini pihak Jasa dalam dunia perbankan harus dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan nasabah karena yang ditawarkan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kegiatan jasa tidaklah terlepas dari produsen dan nasabah itu sendiri, jasa yang diberikan oleh pihak Bank kepada nasabah akan bermanfaat apabila jasa yang diberikan dapat sampai kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya

Kotler (2009:137) Setiap perusahaan harus menetapkan tarif harganya secara tepat. Dari sudut pandang perusahaan, harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan, karena tingkat harga yang ditetapkan perusahaan akan mempengaruhi kuantitas produk yang dijualnya seperti Transfer antar bank di ATM, Tarik tunai di ATM bank lain, Cek saldo di ATM bank lain, Transfer antar bank mobile/internet banking, Transaksi gagal karena saldo tidak cukup, ATM Bersama, ATM Prima. Sedangkan dari sudut pandang konsumen, harga digunakan sebagai pengukur nilai dari manfaat yang dirasakan terhadap barang atau jasa yang pada akhirnya berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kotler (2009:132) Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi dari pelanggan melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Seringkali juga kita mendengar peribahasa yang menyatakan bahwa pelanggan adalah raja yang harus dilayani dengan sebaik mungkin. Ungulnya kualitas layanan diharapkan mampu menarik nasabah untuk kembali memiliki kecenderungan melakukan pembelian ulang terhadap harga yang ditawarkan. Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh nasabah, yaitu: *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, and *Tangibles*.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama, sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan meningkatnya keputusan pelanggan menggunakan produk Bank BRI tersebut.

PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Iskandar Muda Medan agar mampu meningkatkan penjualan yang lebih maka dituntut dari berbagai Faktor fasilitas dari produk dan harga yang murah serta kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu untuk meningkatkan keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa Bank. Dengan fasilitas yang baik diharapkan mampu memberikan kepuasan dan mampu meningkatkan perhatian pelanggan untuk menggunakan jasa ini. Selain itu, dengan harga yang murah diharapkan mampu memberikan daya tarik kepada nasabah, terutama dengan nasabah dengan penghasilan rendah.

Dari uraian tersebut penulis untuk mengadakan penelitian dan mengambil judul yaitu: **“Pengaruh Tarif Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Pada PT. BRI (Pesero) Tbk Kantor Cabang Iskandar Muda Medan”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka yang menjadi masalah pokok adalah:

1. Apakah Tarif Harga Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pelanggan Pada PT. BRI (Pesero) Tbk Kantor Cabang Iskandar Muda Medan
2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pelanggan Pada PT. BRI (Pesero) Tbk Kantor Cabang Iskandar Muda Medan
3. Tarif Harga Dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pelanggan Pada PT. BRI (Pesero) Tbk Kantor Cabang Iskandar Muda Medan

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tanggapan tarif harga yang dibuat pada PT. BRI (Pesero) Tbk Kantor Cabang Iskandar Muda Medan
2. Untuk mengetahui tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan pada PT. BRI (Pesero) Tbk Kantor Cabang Iskandar Muda Medan
3. Untuk mengetahui tanggapan tentang keputusan pelanggan menggunakan jasa pada PT. BRI (Pesero) Tbk Kantor Cabang Iskandar Muda Medan

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian diatas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara akademis maupun praktis.

1. Kegunaan secara akademis, Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang telah didapatkan dibangku kuliah.
2. Bagi perusahaan, Penelitian ini akan menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi perusahaan sebagai suatu masukan dan bahan pertimbangan pemberian fasilitas dan penerapan tarif yang efektif dimasa yang akan datang.
3. Bagi pihak lain, Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi untuk memperkaya cakrawala berfikir dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.