

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri perbankan Indonesia sangat pesat, dinamis dan modern baik dari segi ragam produk perbankan maupun kualitas layanan dan teknologi. Perbankan mendominasi pembangunan ekonomi negara tidak hanya di negara maju tetapi juga di negara berkembang. Perkembangan teknologi informasi membuat persaingan bisnis di lingkungan global semakin kompetitif dan sulit. Banyaknya pesaing yang muncul dalam industri yang sama menjadi ancaman bagi perusahaan yang menjalankan usahanya.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank terus berkembang menjadi tempat menyimpan uang, seperti yang dikenal dengan istilah tabungan (*savings activities*). Bank sebagai tempat meminjamkan uang kembali berkuasa dan terus berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat dimana bank tidak lagi hanya sebagai tempat tukar menukar, menyimpan atau meminjam uang. Saat ini, kehadiran bank membawa dampak besar bagi perkembangan ekonomi masyarakat, di tingkat negara bahkan internasional.

PT Bank Tabungan Negara merupakan salah satu bank terpercaya dan berkembang pesat serta selalu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Bank ini memiliki tujuan sebagai Sahabat Keluarga dimana mereka akan selalu ada untuk membantu para nasabahnya dalam mewujudkan segala harapannya melalui produk-produk perbankan yang tersedia. PT Bank Tabungan Negara berupaya untuk lebih dekat dengan nasabah melalui berbagai pendekatan, seperti layanan, promosi, hadiah dan pembukaan cabang atau unit baru yang lebih terjangkau dari masyarakat.

Layanan perbankan menjadi salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan nasabah, kualitas pelayanan dapat menjadi sarana untuk mempererat hubungan antara nasabah dan bank. Ketika keinginan dan harapan terpenuhi, nasabah akan merasa dihargai oleh pihak bank. Kualitas pelayanan adalah pengendalian tingkat keunggulan yang diharapkan bisa memenuhi keinginan nasabah (Kotler dalam Tjiptono, 2016:59). Memahami kualitas pelayanan sangat penting karena kualitas pelayanan secara langsung mempengaruhi kepuasan nasabah dan citra bank. Layanan adalah kegiatan atau tindakan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2016:89)

Penilaian atas kualitas pelayanan jasa perbankan terdiri dari lima dimensi. Pertama *Tangible* (bukti fisik) dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, kedua *empathy* (komunikasi) yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, ketiga *responsiveness* (cepat tanggap) yaitu kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah, keempat *reability* (kehandalan) kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, dan kelima *assurance* (jaminan) dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.

Penelitian yang dilakukan pada PT. Laborindo Sarana Jakarta pada penelitian terdahulu oleh Andalusi (2018), dikatakan bahwa Perusahaan ini menyediakan berbagai jenis barang kebutuhan dasar sampai kebutuhan khusus pelanggannya yaitu para peneliti, sehingga menciptakan hubungan erat terhadap pelanggan (kualitas pelayanan). Hasil pengukuran dengan instrumen tersebut memberikan informasi tentang seberapa jauh layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan perbankan juga harus memperhatikan kualitas produk yang di keluarkan. Secara umum kualitas produk adalah fungsi dari suatu produk, seperti daya tahan, keandalan, kemudahan penggunaan, fungsi

suatu produk (produk atau jasa), atribut nilai, dan komponen lain yang memenuhi persyaratan dan kebutuhan kepuasan nasabah. Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai dan bisa melebihi harapan dari nasabah (Kotler dan Keller, 2016:61). PT Bank Tabungan Negara mempunyai 3 (tiga) kelompok kegiatan operasional yaitu produk dana, jasa, layanan, dan produk kredit. Salah satu produk dana yang digunakan oleh nasabah ialah produk Tabungan Batara.

Penelitian yang dilakukan pada Kantor Bank BRI Cabang Denpasar Renon pada penelitian terdahulu oleh Ardinada (2020) menyatakan bahwa kualitas produk merupakan usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan dan pada dasarnya kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan suatu produk untuk menampilkan kemampuannya atau melaksanakan fungsi-fungsi yang dimilikinya.

Tabungan Batara merupakan produk tabungan dengan bunga yang cukup tinggi dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan transaksi nasabah (Sumber: Bank Tabungan Negara). Pembukaan rekening dapat dilakukan secara online atau melalui BTN Open Account, setoran pertama ringan Rp 200.000.- Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di semua Outlet BTN, Kantor Pos maupun mesin ATM serta bisa melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Setoran jadi lebih mudah dengan *Cash Deposit Machine*. Fasilitas kartu ATM Suka-Suka, Mobile dan Internet Banking. Bisa melakukan pembayaran KPR dan bisa melakukan pembayaran melalui e-Wallet, QRIS, dan EDC. Mendapatkan poin spekta dalam setiap melakukan transaksi yang ditentukan BTN (Program Batara Spekta), poin bisa ditukar di berbagai merchant seperti Alfamart, Indomaret, ACE, Transmart, dan hadiah grand prize yang diundi setiap tahun dengan berbagai hadiah mulai dari berbagai voucher, alat set masak, elektronik, alat transportasi hingga rumah. Melakukan pembayaran belanja dengan promo sampai dengan diskon 50% di berbagai toko seperti Mitra 10, Chat Time, KFC dan tempat-tempat lainnya (<https://www.btn.co.id/>).

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan jumlah Nasabah Tabungan Batara pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang dalam 5 tahun terakhir, sebagai berikut:



Gambar 1.1 Nasabah Tabungan Batara

Sumber: PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang

Kepuasan nasabah merupakan hal yang harus diprioritaskan oleh bank untuk keberlangsungan usahanya. Pelayanan yang digunakan kepada nasabah dapat dijadikan sebagai tolak ukur penilaian kinerja bank yang akan membuktikan bahwa kepuasan nasabah adalah yang utama. Salah satu cara untuk menciptakan layanan yang berkualitas adalah dengan melakukan interaksi dengan nasabah secara konsisten memberikan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing lain, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Penulis menemukan fakta bahwa PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang mempunyai komplain dari para nasabah yang sangat beragam mulai dari masalah administratif sampai masalah yang menyangkut operasional pelayanan seperti loket layanan yang terkadang tidak dibuka dan lambatnya pelayanan. Menurut hasil wawancara awal dari salah satu pegawai *Costumer Service Unit* (Bpk. Abdul Karim Amrullah), memberi penjelasan bahwa komplain nasabah tidak bisa dinyatakan dalam bentuk jumlah pasti karena termasuk data rahasia bank tetapi dalam hal tersebut komplain bisa di dinyatakan dalam bentuk persentase.

Berikut tabel yang menunjukkan nilai persentase komplain nasabah dalam 5 (lima) tahun terakhir:

Tabel 1.1 Persentase Komplain Nasabah Per Tahun

No	Tahun	Nilai Persentase
1	2016	14%
2	2017	17%
3	2018	19%
4	2019	33%
5	2020	24%

Sumber: Hasil Wawancara Awal dengan Karyawan PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang (2022)

Adanya peningkatan kualitas pelayanan telah ditulis peneliti terdahulu pada PT BPRS Safir Kota Bengkulu oleh Arifin (2018) menyatakan bahwa tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki kaitan yang kuat dan searah terhadap kepuasan nasabah. Artinya suatu diferensiasi pada perusahaan memiliki kaitan yang searah apabila kualitas pelayanan tersebut baik serta konsisten berjalan pada alurnya.

PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan banyak kemudahan dan manfaat untuk menghasilkan kepuasan nasabah. Asumsi kepuasan nasabah tercapai, pendapatan perusahaan meningkat, dan perusahaan dapat memperoleh kepercayaan pelanggan dan tumbuh dalam jangka panjang. Berkaitan dengan hal tersebut, yaitu bagaimana upaya manajemen perusahaan untuk mempertahankan nasabah lama, dan meningkatkan nasabah baru melalui berbagai upaya, antara lain melalui peningkatan frekuensi nasabah lama dalam bertransaksi, dan merekomendasikan nasabah lama kepada calon nasabah baru.

Penelitian Sari (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel kualitas produk berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan

nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Ardinada (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Implikasi dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperhatikan indikator berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, kepastian dan empati agar semakin meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Setianingsih (2019) menyatakan bahwa kualitas produk tabungan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank, hal ini menunjukkan bahwa tingginya kualitas produk dan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Arifin (2018) menyatakan bahwa Kualitas produk dan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa Uji F (Simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan kualitas produk menunjukkan bahwa Uji t (Parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Andalusi (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Adanya penelitian yang telah dijelaskan diatas yaitu mulai dari kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga yang mana bisa ditarik kesimpulan bahwa masing-masing variabel memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah/pelanggan pada setiap perusahaan. Pada penelitian ini penulis meneliti tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan batara terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang.

Perbedaan penelitian ini dari penelitian terdahulu yaitu subjek penelitian yang merupakan nasabah pengguna Tabungan Batara di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang, dan objek penelitian dilakukan pada salah satu Bank besar milik BUMN di kota Palembang yaitu PT Bank Tabungan Negara yang bergerak di bidang pelayanan jasa perbankan dan melayani transaksi keuangan simpan pinjam, yang menyediakan berbagai macam produk dan layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan para nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis ingin meneliti lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Batara Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang?
2. Apakah kualitas produk tabungan batara secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan batara secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Objek dalam penelitian ini adalah Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang yang menggunakan produk Tabungan Batara. Penelitian yang dilakukan didukung oleh data primer yang berupa data Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang yang menggunakan produk Tabungan Batara dan data sekunder yang bersumber dari buku, jurnal artikel dan sumber lain.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi manajemen perusahaan terutama untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang.
2. Bagi Akademisi
Sebagai tambahan literatur pustaka di Politeknik Negeri Sriwijaya yang mana nantinya dapat digunakan sebagai bahan untuk studi banding bagi mahasiswa dalam mengambil penelitian lanjutan mengenai permasalahan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.
3. Bagi Pembaca
Berguna untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai kualitas pelayan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

4. Bagi Peneliti

Sebagai sumber informasi penelitian-penelitian yang akan datang, serta memberikan kontribusi keilmuan bagi semua aktivitas akademik dan sebagai sarana aktualisasi penerapan ilmu yang diperoleh penulis selama perkuliahan.