

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) didirikan pada tahun 1958 di Bandung oleh tujuh orang pegawai pensiunan militer. Awalnya dikenal sebagai Bank Pegawai Pensiunan Militer (BAPEMIL), bank ini bertujuan untuk membantu meringankan beban ekonomi pensiunan militer dan pegawai sipil. Pada tahun 1986, BAPEMIL berganti nama menjadi BTPN dan mendapatkan izin sebagai bank komersial. Pada tahun 1993, statusnya diubah menjadi Bank Umum. BTPN, sebagai bank milik swasta nasional, fokus pada pelayanan kepada pensiunan dan pegawai aktif. Bank ini menjalin kerjasama dengan PT. TASPEN, PT. Pos Indonesia, dan PT. ASABRI untuk melaksanakan "Tri Program Taspen" yang mencakup pembayaran tabungan hari tua, JAMSOSTEK, dan uang pensiun. Pada tahun 2011, BTPN meluncurkan Daya dengan filosofi "Peluang sekaligus Panggilan", fokus pada pengembangan bisnis untuk melayani masyarakat pra-sejahtera. Bank ini juga melakukan akuisisi saham Bank Sahabat pada tahun 2013 sebagai strategi untuk menjadi bank umum syariah. BTPN memiliki beberapa segmen usaha, termasuk bisnis pendanaan, bisnis pensiun, bisnis usaha mikro dan kecil, serta bisnis syariah. Bank ini terus berkembang dengan membuka kantor cabang baru di seluruh Indonesia, seperti Kantor Cabang Dago kota Bandung.

##### **1.1.1. Visi dan Misi Bank BTPN**

Bank BTPN memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuannya yaitu:

Visi bank BTPN :

Menjadi bank pilihan utama di Indonesia, yang dapat memberikan perubahan berarti dalam kehidupan jutaan orang, terutama dengan dukungan teknologi digital.

Misi Bank BTPN :

- a. Menawarkan solusi dan layanan keuangan yang lengkap ke berbagai segmen ritel, mikro, UKM dan korporat bisnis di Indonesia, serta untuk bangsa dan negara Indonesia secara keseluruhan.
- b. Meberikan kesempatan berharga bagi pertumbuhan profesional karyawan Bank BTPN.
- c. Menciptakan nilai yang signifikan dan berkesinambungan bagi stakeholder termasuk masyarakat Indonesia.
- d. Memanfaatkan inovasi teknologi sebagai pembeda utama untuk memberikan kualitas dan pengalaman terbaik dikelasnya kepada nasabah dan mitra Bank BTPN.

#### **1.1.2. Nilai-nilai Bank BTPN**

Bank BTPN memiliki nilai-nilai yang dianut menjadikan pedoman dalam menjalankan bisnisnya sebagai berikut:

a. *Integrity*

Sebagai profesional selalu berlaku secara tulus dengan standar etika yang tinggi

b. *Customer First*

Selalu melihat dari perspektif nasabah untuk memberikan nilai lebih

c. *Proactive & Innovative*

Berani bertindak dan berinovasi tanpa henti

d. *Speed & Quality*

Menjadikan kecepatan dan kualitas dari pengambilan keputusan juga pemberian layanan sebagai faktor pembeda

e. *Synergy*

Kolaborasi sebagai satu tim

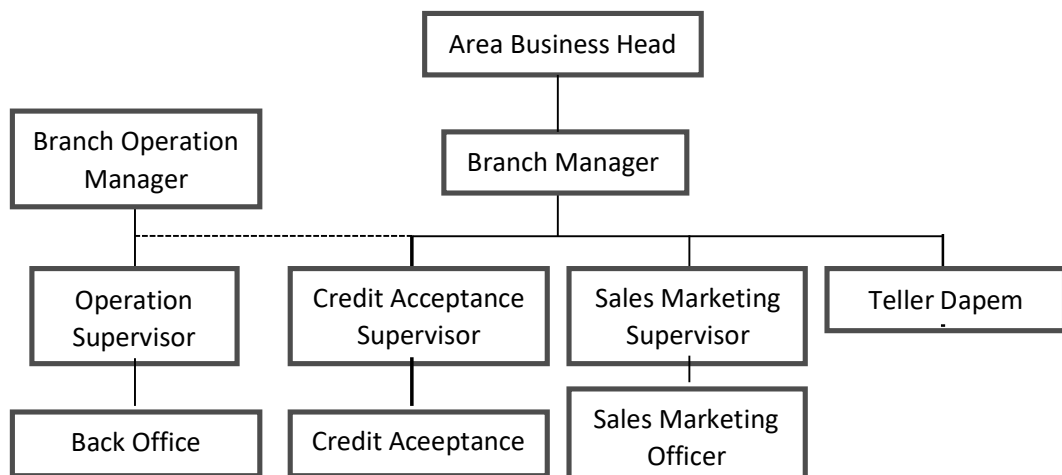
#### **1.1.3. Produk-Produk Bank BTPN Kantor Cabang Dago Bandung**

1) Produk Tabungan

- a. Tabungan Jenius
- b. Tabungan Sinaya

- 2) Produk Deposito
  - a. Deposito Maxisaver
  - b. Deposito USD
- 3) Produk Investasi
  - a. Fixed Rate (Obligasi Pemerintah)
  - b. Reksadana
- 4) Bancassurance Allianz
  - a. Guardia Optima
  - b. Guardia Prima
  - c. Guardia Maxima
  - d. Guardia Ultima
  - e. Guardia Legacy
  - f. Guardia Pasti

#### 1.1.4. Struktur Organisasi Bank BTPN Kantor Cabang Dago



#### 1.2. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, kompetisi dalam dunia bisnis meningkat dengan signifikan baik di tingkat nasional maupun internasional. Produk, entah itu barang atau jasa, tidak bisa dipisahkan dari elemen layanan. Oleh karena itu, perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin menjadi fokus utama. Untuk berhasil dalam persaingan, perusahaan harus dapat menjamin kepuasan pelanggan. Sebagai entitas bisnis, bank tidak hanya bertugas sebagai pengelola

dana masyarakat, tetapi juga memiliki peran dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat secara luas.. (Kasmir, 2009)

Hubungan antara bank dan kepuasan pelanggan atau nasabah sangat krusial dalam dunia bisnis perbankan. Kepuasan pelanggan menjadi ukuran yang signifikan untuk menilai keberhasilan suatu bank. Sebuah bank yang mampu memberikan pelayanan berkualitas, responsif terhadap kebutuhan nasabah, dan menjaga kepercayaan pelanggan, cenderung menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan nasabah tidak hanya mencakup aspek kualitas layanan dan produk, tetapi juga melibatkan interaksi interpersonal, efisiensi proses, dan pemenuhan ekspektasi.

Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan positif pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut setelah melakukan pembelian atau transaksi. Dalam (Candiwan & Wibisono, 2021) disebutkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan karena pengalaman satu seseorang terhadap perusahaan dapat membentuk perilaku kedepannya. Ketika mendapatkan pelayanan yang baik, pelanggan akan mengulangi pengalaman yang mereka dapatkan

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kualitas layanan dan kualitas produk. Kualitas layanan yang tinggi, mencakup aspek pelayanan ramah, cepat, dan membantu, berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. (Lubis, 2023). Tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas suatu produk atau layanan. Mengukur kepuasan pelanggan adalah elemen penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Jika pelanggan tidak merasa puas dengan layanan yang diberikan, dapat dianggap bahwa layanan tersebut kurang efektif dan efisien, terutama dalam konteks layanan publik. Kepuasan pelanggan, pada dasarnya, mencerminkan persepsi bahwa harapan mereka telah terpenuhi atau bahkan terlampaui. Dengan demikian, kepuasan pelanggan bisa tercapai jika produk atau layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Kesadaran akan peran penting pelanggan mendorong perusahaan untuk berupaya maksimal dalam memberikan kepuasan. Melalui pengukuran kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengidentifikasi faktor-

faktor yang membuat pelanggan tidak puas, mengoreksinya, dan mencegah kekecewaan.

Menurut (Sulila, 2021) Kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan karena berdampak langsung pada persepsi, pengalaman, dan kepuasan mereka terhadap suatu layanan atau produk. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Layanan berkualitas tinggi memberikan pengalaman positif, membuat pelanggan merasa dihargai, dan memenuhi harapan mereka. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga berperan dalam menciptakan citra positif terhadap instansi atau perusahaan, meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi ketidakpuasan dan keluhan, serta meningkatkan reputasi dan daya saing organisasi. Dengan demikian, investasi dalam kualitas pelayanan bukan hanya menjaga pelanggan tetap loyal, tetapi juga meningkatkan kepuasan, reputasi, dan daya saing suatu organisasi atau instansi di pasar. Selain itu disebutkan dalam Wahyuningtias et al (2023), dengan menjaga citra perusahaan, perusahaan juga akan dapat mempertahankan untuk memperoleh profitabilitas sehingga mampu menjaga level kompetisi perusahaan.

Peran karyawan dalam keberhasilan perusahaan, khususnya di sektor jasa, sangat signifikan. Karyawan tidak hanya memengaruhi persepsi pembeli, tetapi juga menjadi bagian integral dari jasa yang disediakan. Mereka berfungsi sebagai komunikator dan mencerminkan citra perusahaan bagi pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan menjadi indikator utama kinerja mereka, yang dapat dievaluasi oleh perusahaan. Selain kualitas jasa, Kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh performa individu karyawan. Evaluasi kinerja karyawan memiliki peranan signifikan dalam memberikan feedback kepada karyawan mengenai kualitas pekerjaan mereka serta membantu perusahaan mencapai tujuannya. Penilaian yang obyektif, akurat, dan tertata dengan baik dapat mengurangi risiko kelalaian karyawan dan meningkatkan kinerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Meningkatkan kualitas layanan dapat dilakukan dengan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan terkait dengan layanan yang ditargetkan. Kualitas layanan didefinisikan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan, yang memengaruhi sikap dan hubungan. Tingkat kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan pelanggan; ketika kinerja tidak sesuai dengan harapan, pelanggan merasa tidak puas, namun jika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, pelanggan akan merasa puas. Strategi yang mendukung keberhasilan dalam industri perbankan adalah menyediakan layanan berkualitas tinggi, yang tercermin dalam kinerja layanan yang baik. Meskipun masalah pelayanan mungkin terlihat sederhana, namun jika diabaikan, dapat menimbulkan risiko karena sensitivitasnya yang tinggi. Sistem pelayanan harus didukung oleh kualitas, fasilitas yang memadai, dan prinsip etika. Tujuan utama pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga menciptakan nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.

Hubungan antara kualitas produk bank dan kepuasan nasabah sangat erat terkait, karena kualitas produk bank memiliki dampak langsung terhadap pengalaman dan persepsi nasabah. Nasabah cenderung akan merasa puas jika produk-produk yang ditawarkan oleh bank, seperti layanan perbankan, produk investasi, dan layanan lainnya, memiliki kualitas yang tinggi. Kualitas produk yang baik akan menciptakan rasa kepercayaan, kenyamanan, dan efektivitas dalam penggunaannya bagi nasabah. Sebaliknya, produk yang kurang berkualitas atau tidak memenuhi harapan nasabah dapat menyebabkan ketidakpuasan dan bahkan kehilangan nasabah. Oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan kualitas produknya agar dapat memperoleh kepuasan nasabah yang tinggi dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Bahwa salah satu strategi yang dapat meningkatkan kesuksesan dalam industri perbankan adalah usaha untuk menyediakan layanan jasa yang berkualitas tinggi, yang tercermin dalam kinerja layanan yang superior. Meskipun masalah pelayanan sebenarnya tidak kompleks, kurangnya perhatian Karena sifatnya yang sangat sensitif, risiko dapat timbul dalam konteks ini. Oleh

karena itu, diperlukan dukungan sistem pelayanan dengan kualitas layanan yang optimal, fasilitas yang memadai, dan prinsip etika atau tata krama. Memberikan layanan bertujuan untuk menjamin kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat membentuk nilai tambah atau citra positif bagi Perusahaan.

Bank BTPN Kantor Cabang Dago Bandung setiap bulannya melakukan survey secara acak terhadap nasabahnya. Setiap mendekati akhir bulan, nasabah secara acak akan ditelpon oleh customer service untuk dilakukan survey mengenai kepuasan pelanggan. Nasabah diberikan opsi pilihan nilai dari 1 hingga 10 untuk menilai tingkat kepuasannya, dengan nilai 10 merupakan nilai kepuasan paling tinggi. Pihak internal perusahaan memberikan hasil dari survey secara acak tersebut selama 6 bulan terakhir. Data yang dibagikan hanya berupa jumlah yang di survey dan jumlah nasabah yang merasa kurang puas. Perusahaan sendiri mengharapkan kurang lebih sebanyak 80-90% nasabah merasa puas terhadap pelayanan maupun produknya. Data survey mengenaikepuasan nasabah tersebut sebagai berikut:

*Tabel 1.1.*

*Data Survey Nasabah*

Bulan	Jumlah yang di survey	Nasabah yang tidak puas	Persentase ketidakpuasan
Oktober 2023	33	19	57,7 %
November 2023	27	10	37 %
Desember 2023	29	14	48,2 %
Januari 2024	35	18	51,4 %
Februari 2024	26	11	42,3 %
Maret 2024	30	13	43,3 %

Sumber: Data perusahaan (2024)

Menurut data diatas dapat dilihat bahwa Bank BTPN Kantor Cabang

Dago Bandung rata-rata menghubungi 30 nasabah secara acak setiap bulannya untuk disurvei mengenai kepuasan masing-masing nasabah selama menjadi nasabah di bank BTPN Kantor Cabang Dago Bandung. Kemudian rata-rata setiap bulannya sebanyak 14 orang nasabah tidak merasa puas selama mereka menjadi nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Dago, disebutkan bahwa dalam menjalankan kegiatan operasional terdapat beberapa permasalahan mengenai kepuasan nasabah. Beberapa nasabah Bank BTPN Cabang Dago diketahui merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan juga beberapa nasabah merasa kurang puas dengan produk yang telah dibelinya. Untuk pelayanannya, terkadang proses transaksi dilakukan lebih lama dari yang dijanjikan, untuk proses penarikan dana jika tidak terdapat kendala dapat dilakukan dalam 1 hari, namun ketika terdapat kendala dapat menjadi 7 hari atau lebih. Hal tersebut membuat nasabah merasa kurang nyaman ketika ingin menggunakan uang mereka ketika akan dicairkan dikarenakan memakan waktu yang lama. Salah satu produk yang dimiliki oleh Bank BTPN adalah Tabungan Aplikasi Jenius. Tabungan Aplikasi Jenius merupakan salah satu layanan berbasis digital yang disediakan oleh BTPN untuk mempermudah segala sesuatu yang akan dilakukan oleh nasabah. Namun, beberapa nasabah sering mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi tersebut seperti, susah untuk dibuka ketika ingin digunakan, lalu ketika aplikasi sudah berhasil terbuka tapi mengakibatkan *handphone* nasabah menjadi lemot dan *loading* aplikasi yang lama. Aplikasi Jenius sering kali mengalami maintenance sehingga tidak dapat digunakan ketika dibutuhkan. Selain itu sistem Aplikasi Jenius sering mengalami kendala terkait *update* data nasabah, data yang dimaksud adalah data dari tabungan maupun produk yang dimiliki nasabah nominalnya tidak sesuai dengan yang tertera pada aplikasi tersebut. Permasalahan tersebut menjadi kendala bagi nasabah yang mengakibatkan transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah tersebut menjadi terhambat dan bahkan bisa menggagalkan transaksi. BTPN memiliki beberapa produk yaitu produk tabungan, produk deposito, produk investasi dan produk asuransi. BTPN menawarkan produk-produk



tersebut dengan memiliki tingkat bunga dan keuntungan yang berbeda. Narasumber yang merupakan karyawan di Bank BTPN Dago Bandung mengatakan bahwa terdapat beberapa nasabah yang memperlakukan atau mengeluhkan mengenai tingkat bunga Deposito yang dimiliki BTPN lebih rendah dibanding bank lain. Tingkat bunga rendah menjadi pertimbangan yang lebih bagi nasabah yang akan membeli produk deposito bahkan bisa membatalkan minat nasabah dan pindah ke bank lain untuk membeli produk yang sama tetapi dengan tingkat bunga yang lebih tinggi.

Berdasarkan observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di Bank BTPN Kantor Cabang Dago Bandung belum sepenuhnya terpenuhi karena terdapat beberapa masalah atau hambatan yang berasal dari pelayanan yang diberikan dan produk yang ditawarkan Bank tersebut.

Berdasarkan permasalahan ini maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Kantor Cabang Dago Bandung”

### **1.3. Perumusan Masalah**

Kegiatan yang dilakukan oleh bank BTPN dapat dijadikan sebagai salah satu strategi bagi universitas untuk mencapai tujuannya. Setiap bentuk kinerja dari karyawan dapat berpengaruh terhadap performa perusahaan dapat memberi pandangan kepada masyarakat bahwa BTPN merupakan bank yang profesional dalam bekerja dengan memberikan pelayanan terbaik dan juga memiliki produk produk unggulan yang lebih baik dari bank lain. Akan tetapi dari kegiatan operasional yang dilakukan oleh bank BTPN belum diketahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi bentuk kepuasan dari nasabah. Untuk itu dibutuhkan suatu penelitian yang dapat mengukur tentang keberhasilan kinerja yang dilakukan oleh karyawan sehingga kegiatan operasional yang dilakukan bisa mendapatkan timbal balik atau bahkan mendapatkan masukan agar kegiatan kegiatan yang dilakukan dapat diperbaiki supaya dapat lebih baik dan efisien. Atas dasar uraian tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Kantor Cabang Dago?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Kantor Cabang Dago?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank BTPN Kantor Cabang Dago?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sesuai dengan fokus penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN Cabang Dago, Bandung
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN Cabang Dago Bandung
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN Cabang Dago Bandung

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1. Aspek Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Cabang Dago Bandung" melibatkan kontribusi terhadap pemahaman teoritis di bidang manajemen dan pemasaran. Dengan mengeksplorasi hubungan antara pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah, penelitian ini dapat memperkaya literatur akademis dan teori manajemen, memberikan wawasan baru, dan memvalidasi atau mengembangkan model konseptual yang ada

##### **2. Aspek Praktis**

Hasil penelitian dapat memberikan pandangan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah di cabang tersebut. Dengan pemahaman yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan, dan kualitas

produk, bank dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

#### **1.6. Sistematis Penulisan Tugas Akhir**

Penulisan ini disajikan dalam lima bab, dimana setiap bab akan disusun secara sistematis, sehingga dapat dengan jelas menggambarkan hubungan antara satu bab dengan bab lainnya, yaitu:

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisa Tugas Akhir.

b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai dengan penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemiliran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi, Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Realibilitas, serta Teknik Analisis Data.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan

kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian penelitian sebelumnya atau landasan teori yang relevan.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian