

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada perekonomian Indonesia, perbankan berperan penting dalam meningkatkan ekonomi Indonesia. Hal ini berakibat pada ketatnya persaingan pada dunia perbankan, yang menuntut agar pihak perbankan bisa beradaptasi dan mampu bersaing secara kompetitif dalam menarik perhatian nasabah untuk berinvestasi dan mempertahankannya agar menjadi pelanggan yang loyal. Bank merupakan salah satu penyedia jasa keuangan sebagaimana fungsinya yaitu mengumpulkan dana masyarakat baik dalam bentuk tabungan, deposito, atau bentuk lainnya dan menyalurkannya kepada pihak lain dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan lainnya. Sesuai dengan aktivitas utamanya, Bank bekerja di dua sisi yaitu yang langsung berkaitan dengan produk dan layanan tambahan yang mendukung dikonsumsinya produk tersebut oleh nasabah. Dua hal utama kegiatan bank tersebut sangat berkaitan dengan nasabah yang menggunakan produk perbankan (Andriyani & Ardianto, 2020:134). Pada awal hingga pertengahan tahun 2020, mengalami penurunan ekonomi yang cukup besar bagi semua negara, termasuk Indonesia. Hal tersebut dipengaruhi oleh pandemi COVID19, tetapi dimulai dari pertengahan tahun 2020, adanya peningkatan keamanan yang dilakukan pihak pemerintah sehingga masyarakat lebih berani untuk melakukan aktivitas diluar. Terjadinya pandemi ini, menyebabkan beberapa negara mengalami kesusahan dalam segi ekonomi dan hal tersebut juga membawa dampak negatif pada penduduk.

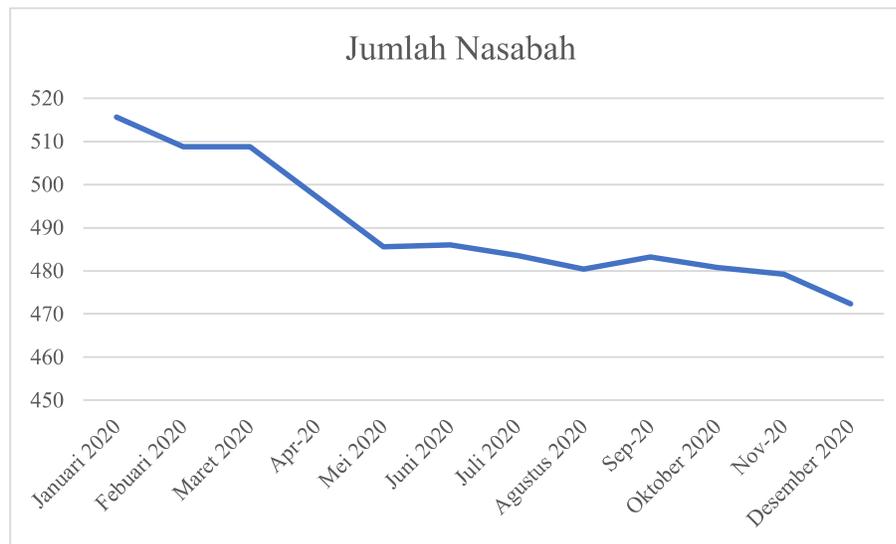
Kualitas produk menjadi faktor yang penting diteliti berikutnya karena produk dengan berbagai fitur yang melekat di dalamnya merupakan hal dasar yang dapat dipegang nasabah. Hanya produk dengan fitur yang memenuhi keinginan nasabah sesuai dengan standar yang diinginkan maka produk tersebut kemungkinan besar dibeli. Beberapa penyebab yang membawa pengaruh pada kepuasan nasabah seperti salah satunya kualitas pelayanan yang diberikan, hal tersebut dikarenakan pada dunia perbankan, pengguna tidak hanya melihat kualitas produk yang dimiliki perbankan tersebut melainkan cara pelayanan yang dirasakan apakah sesuai dengan keinginan dan harapan yang diinginkan. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan baik apabila perusahaan dapat memberikan dampak yang baik seperti tercapainya kepuasan nasabah.

Pada sebuah bank, kepuasan nasabah menjadi hal utama. Hal tersebut dikarenakan bank sendiri memberikan pelayanan jasa. Setiap perusahaan yang berjalan ingin mencapai tujuan yang ditetapkan yaitu memperoleh laba. Dalam proses memperoleh laba perlu adanya kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan suatu perasaan yang dirasakan sehingga diberikan penilaian dari nasabah atas apa yang dirasakan seperti dalam segi pelayanan yang diberikan perusahaan ataupun produk yang digunakan nasabah. Kepuasan ini dapat diukur dengan pertimbangan kinerja yang dimiliki perusahaan dan pengukuran standar berdasarkan penilaian nasabah saat menggunakan produk tersebut.

Pada negara Indonesia, terdapat banyak sekali bank. Salah satunya adalah PT Bank Cimb Niaga yang berdiri pertama kali pada 26 September 1955 di Ibu Kota Indonesia Jakarta. Awalnya perusahaan dinamakan PT Bank Niaga tetapi

dilakukan perubahan menjadi Bank Cimb Niaga pada 4 November 1955. Pada kota Batam, terdapat delapan cabang Bank CIMB Niaga. Penulis akan membahas Bank CIMB Niaga Lumbung Rezeki yang berlokasi pada Komplek Lumbung Rezeki Blok G No 6-8, Jalan Sultan A Rahman, Batam.

(Sigit & Soliha, 2017) memberikan gambaran mengenai kualitas produk yaitu merupakan suatu barang yang memiliki sifat, fisik, dan fungsi yang bisa mencapai rasa kebutuhan yang ada pada diri individu sehingga terciptanya rasa puas bagi pengguna saat menggunakan produk dan melakukan pembelian pada produk tersebut. Bank CIMB telah mengeluarkan beberapa produk yang menarik seperti pinjaman UMKM, tabungan junior, tabungan simpel, obligasi pemerintah, deposito, transfers dan asuransi. Berdasarkan hasil observasi lapangan Bank CIMB Niaga Lumbung Rezeki, produk yang dirilis Bank CIMB Niaga kurang menarik perhatian nasabah yang ada seperti tidak menawarkan suku bunga yang kompetitif, kurang membuat program yang menarik sehingga nasabah kurang ingin melakukan transaksi pada Bank CIMB Niaga. Pihak bank pernah menawarkan tabungan berhadiah tetapi saat melakukan *claim* hadiah, pihak bank menolaknya dengan alasanya hadiah yang ditawarkan sudah habis. Hal tersebut membuat nasabah merasa kurang sesuai dengan apa yang dijanjikan saat awal bertransaksi. Pembelian produk oleh nasabah mengalami penurunan yang cukup signifikan, sehingga dalam segi kualitas produk yang ditawarkan masih kurang mampu menarik perhatian nasabah. Grafik di bawah ini memberikan gambaran atas nasabah yang aktif bertransaksi terus menurun. Grafik dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 1.1** Data Nasabah Yang Aktif Bertransaksi (Perbulan)

Pada gambar diatas dapat dilihat transaksi bahwa jumlah nasabah yang aktif bertransaksi menurun cukup signifikan dari bulan ke bulan. Biasanya nasabah menyatakan bahwa keunggulan pada produk kurang menarik perhatian para nasabah, suku bunga yang ditawarkan kurang kompetitif, dan memiliki banyak syarat dan ketentuan untuk melakukan transaksi produk. Hal tersebut harus segera ditanganin karena akan membawa pengaruh negatif terhadap perusahaan.

Pada Bank CIMB Niaga Lumbung Rezeki, sering mendapat keluhan dari nasabah langsung karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Dalam aktivitas sehari-hari, sering mengalami beberapa kasus seperti nasabah merasa risih dengan *customer service* karena tidak memberikan solusi dalam penyelesaian masalah yang ada, teller yang selalu mempersulit dalam penyetoran uang, jumlah *customer service* dan teller yang sedikit sehingga membuat nasabah menunggu lama dalam melakukan transaksi, penampilan karyawan pada Bank CIMB kurang menarik perhatian dan karyawan Bank CIMB yang kurang ramah dan saat

mengatasi masalah yang ada, pihak bank selalu menyulitkan nasabah untuk menjalankan prosedur yang ribet. Keluhan tersebut merupakan jenis keluhan yang sering dikomplain oleh pihak nasabah kepada pengurus. Selain itu nasabah merasa kesal saat perlu mengantri lama untuk melakukan transaksi dikarenakan jumlah teller yang sedikit. Hal tersebut merupakan masalah yang besar apabila tidak dilakukan tindakan dalam mengatasi semua masalah tersebut. Akibat yang akan terjadi, apabila tidak segera ditindaki yaitu nasabah akan merasa kecewa sehingga nasabah menjadi tidak loyal terhadap bank CIMB Niaga. Apabila hal tersebut terjadi maka pendapatan pada bank juga akan mengalami penurunan yang signifikan.

Pada Bank CIMB Niaga Lumbung Rezeki, nasabah selalu memberikan *feedback* kurang puas atas produk dan pelayanan yang telah dirasakan. Pada kasus tersebut bisa diketahui melalui nasabah pada perusahaan mengalami penurunan setiap bulan. Rasa tidak puas tersebut membuat nasabah malas dan tidak ingin melakukan transaksi pada perusahaan sehingga Bank CIMB Niaga Lumbung Rezeki terjadi pengurangan nasabah yang lumayan besar dari bulan pertama menuju bulan berikutnya. Adapun tabel membahas mengenai total nasabah pada bank CIMB Niaga Lumbung Rezeki dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1** Total Nasabah Bank CIMB Niaga Lumbung Rezeki

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
Jan-2020	1289
Feb-2020	1272
Mar-2020	1272
Apr-2020	1243
Mei-2020	1214
Jun-2020	1215
Jul-2020	1209

Agu-2020	1201
Sept-2020	1208
Okt-2020	1202
Nov-2020	1198
Des-2020	1181

**Sumber:** Bank CIMB Niaga Lumbung Rezeki

Pada tabel diatas mengalami penurunan yang cukup signifikan, sehingga mengakibatkan penurunan pendapatan pada bank tersebut. Hal ini harus segera ditangani agar kinerja pada bank CIMB Niaga Lumbung Rezeki tidak mengalami hal buruk yang dapat membawa pengaruh langsung pada bank CIMB Niaga Lumbung Rezeki.

Beberapa permasalahan yang telah dibahas dengan kesempatan ini judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank CIMB Niaga”** diambil sebagai judul penelitian yang akan dijalankan selanjutnya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Uraian masalah penelitian pada latarbelakang di atas, maka masalah pada studi diidentifikasi sebagai berikut:

1. Produk yang ditawarkan kurang menarik perhatian nasabah.
2. Produk yang dipasarkan kurang sesuai dengan apa yang dijanjikan.
3. Tidak menawarkan suku bunga yang kompetitif sehingga tidak menarik perhatian nasabah untuk bertransaksi
4. *Customer service* yang ada tidak memberikan penyelesaian masalah atas permasalahan yang ada.
5. Jumlah *teller* yang sedikit sehingga mengakibatkan perlu mengantri lama untuk bertransaksi.

6. Penampilan karyawan yang ada pada Bank CIMB Niaga kurang menarik karena tidak berdandan dan berpakaian yang rapi..
7. Nasabah merasa kurang puas atas produk yang ditawarkan.
8. Nasabah merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Suatu penelitian yang baik perlu dilakukan pembatasan masalah agar penelitian dapat memiliki hasil yang akurat. Batasan permasalahan dibatasi antara lain:

1. Kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan variabel penelitian.
2. Data nasabah yang digunakan adalah data nasabah dari Januari hingga Desember 2020
3. Lokasi penelitian pada Bank CIMB Niaga, yang beralamat Komplek Lumbung Rezeki Blok G Nomor 6-8, Jalan Sultan A Rahman, Batam.
4. Objek yang dipilih untuk diteliti ialah nasabah yang ada pada Bank CIMB Niaga.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah yang dikaji pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai pernyataan di bawah:

1. Apakah kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas produk pada Bank CIMB Niaga ?
2. Apakah kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada Bank CIMB Niaga ?

3. Apakah kepuasan nasabah secara simultan dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan pada Bank CIMB Niaga ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dijabarkan berdasarkan perumusan masalah diatas seperti:

1. Agar dapat memberikan gambaran apakah kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas produk pada Bank CIMB Niaga
2. Agar dapat memberikan gambaran apakah kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada Bank CIMB Niaga
3. Agar dapat memberikan gambaran apakah kepuasan nasabah secara simultan dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan pada Bank CIMB Niaga

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini di jalan dengan maksud agar memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan yaitu:

#### **1.6.1 Secara Teoritis**

Adapun manfaat teoritis pada penelitian yaitu :

1. Penambahan wawasan atas variabel yang diteliti merupakan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
2. Dapat dijadikan panduan dasar bagi masyarakat yang ingin mengetahui informasi kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

### **1.6.2 Secara Praktis**

Pada penelitian yang dikaji memiliki manfaat praktis seperti berikut:

1. Bagi Bank CIMB Niaga

Bagi perusahaan yang dijadikan bahan penelitian, masukan dan saran sehingga menjadi materi tambahan dalam mengambil suatu keputusan bagi perusahaan khususnya yang membahas mengenai hubungan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Penulis

Penelitian yang dikaji ini bermaksud agar dapat menjadi referensi bagi penulis agar dapat mengetahui dasar-dasar atas variabel yang diteliti sehingga mempermudah penulis untuk melakukan pengerjaan atas tugas akhir.

3. Bagi Pihak Kampus Universitas Putera Batam

Penelitian yang dikaji ini bermaksud agar dapat menjadi referensi bagi pihak universitas agar dapat menjadi bahan bagi calon peneliti yang berminat untuk menjalan penelitian lebih mendalam mengenai variabel yang diteliti.