

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Bank UOB Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Perusahaan perbankan seperti Bank UOB Indonesia harus menentukan strategi untuk bersaing dalam pasar yang dapat menunjang keberhasilan bank. Strategi yang dimaksud adalah strategi yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank UOB Indonesia. Kepuasan nasabah terhadap bank dalam penelitian ini diambil dari respon nasabah Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Dalam meningkatkan kepuasan nasabah, Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza Menggunakan beberapa cara untuk mengukur kepuasan nasabah, salah satunya yang paling sering mendapatkan respon adalah kotak saran atau keluhan nasabah yang pada Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza diletakkan pada lantai 1 yang memudahkan nasabah untuk menjangkaunya. Dari kotak saran atau keluhan tersebut didapatkan beberapa keluhan nasabah terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza.

Ketidakpuasan nasabah dalam kualitas produk Bank UOB Indonesia yang di dapatkan berupa fasilitas *Internet Banking* yang baru diluncurkan tahun 2016 ini dengan nama BIB Plus (*Business Internet Banking*) untuk perusahaan dan PIB (*Personal Internet Banking*) untuk perorangan. Respon nasabah terhadap *Internet Banking* Bank UOB Indonesia adalah layanan tersebut masih sukar digunakan karena masih tidak sepenuhnya mendukung dan Bank UOB Indonesia masih dalam proses peningkatan fasilitas *Internet Banking* agar dapat memudahkan nasabah untuk melihat hasil transaksi.

Dibandingkan dengan kualitas produk, nasabah Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza lebih banyak mengeluh mengenai kualitas pelayanan Bank. Mesin ATM yang sedikit menjadi masalah dalam pelayanan dikarenakan mesin ATM Bank UOB Indonesia hanya ada pada Kantor Cabang Utama (KCU) dan kantor cabang pembantu (KCP) saja. Masalah lain mengenai mesin ATM adalah terjadinya gagal transfer, gagal transfer terjadi ketika nasabah mencoba untuk mengirim atau transfer dana ke rekening lain tetapi dana tersebut tidak masuk ke rekening penerima, sedangkan dana tersebut sudah terdebit dari rekening pengirim. Untuk masalah gagal transfer membutuhkan waktu proses 2 - 3 hari untuk pengiriman dana sesama Bank UOB Indonesia dan 9 - 10 hari untuk pengiriman ke Bank lain.

Masalah lain yang menjadi keluhan nasabah adalah pendebitan biaya kartu kredit untuk keterlambatan pembayaran. Nasabah pada umumnya melakukan pembayaran penggunaan kartu kredit setelah *billing statement* di terima oleh nasabah, sedangkan nasabah merespon bahwa Bank terlambat mengirimkan *billing*

statement yang mengakibatkan nasabah terlambat melakukan pembayaran kartu kredit.

Antrian *teller* yang panjang bukan masalah yang asing lagi di bank. Nasabah-nasabah baik pribadi maupun nasabah pemilik rekening perusahaan akan datang ke bank untuk melakukan transaksi. Untuk konter *teller* Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza yang dibuka setiap harinya ada 3 - 4 konter untuk membantu seluruh transaksi nasabah. Untuk masalah antrian panjang sulit dihindari karena bank akan membantu proses seluruh transaksi nasabah dan banyaknya nasabah yang transaksi bukanlah suatu persoalan yang harus di cegah oleh pihak bank.

Sulitnya menghubungi pihak operasional (seperti *customer service* dan *teller*) merupakan masalah lain dalam pelayanan Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Nasabah mengaku sulit untuk menghubungi bank, seperti telepon yang tidak diangkat dan telepon bank yang sulit dihubungi atau sulit tersambung. Bagi nasabah yang memiliki keperluan mendesak, hal tersebut merupakan masalah yang cukup fatal dikarenakan kendala tersebut dapat membuat nasabah menjadi terhambat dalam melakukan transaksi.

Meskipun PT. Bank UOB Indonesia menghadapi berbagai masalah seperti yang telah dipaparkan di atas, namun PT. Bank UOB Indonesia masih dapat bertahan dan bersaing dengan bank-bank umum lainnya. Visi dan *value* PT. Bank UOB Indonesia adalah menjadi bank terkemuka di Indonesia, berkomitmen untuk menyediakan produk yang berkualitas dan memberikan layanan yang terbaik. Dari visi dan *value* tersebut, maka dapat diketahui bahwa PT. Bank UOB Indonesia selalu berusaha untuk memperbaiki kualitas produk dan kualitas pelayanan agar

dapat bersaing dengan bank-bank lain dan juga meningkatkan kepuasan nasabah perusahaan tersebut. Dengan meningkatkan kepuasan nasabah maka akan membantu perusahaan untuk mendatangkan keuntungan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza)”**. Peneliti ingin mengetahui apakah nasabah-nasabah tersebut merasa puas atau tidak puas dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza.

Objek dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Alasannya karena peneliti melihat Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza selalu ramai dengan nasabah yang melakukan transaksi setiap harinya dan tidak kalah dengan bank umum lainnya. Selain ramainya nasabah yang bertransaksi terkadang banyak juga nasabah yang mengeluhkan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan Bank UOB Indonesia dan membandingkannya dengan bank-bank swasta lainnya. Adanya nasabah yang mengeluh kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza dapat mengakibatkan penurunan kepuasan nasabah Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza yang dapat menghambat keberhasilan bank. Bank UOB Indonesia harus mencari strategi yang tepat untuk mengatasi ketidakpuasan nasabah.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang penelitian dapat dijelaskan bahwa kepuasan nasabah merupakan hal yang penting dalam kelangsungan setiap perusahaan perbankan. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah, bank harus terlebih dahulu memahami keinginan dan kebutuhan nasabah dengan cara mengetahui apa saja masalah dan kekurangan dari produk dan pelayanan yang diberikan bank. Dengan memahami masalah dan kekurangan produk dan pelayanan bank, maka bank dapat membuat strategi untuk memenangkan kembali rasa kepuasan nasabah terhadap Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Berikut adalah masalah kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dialami oleh nasabah Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza:

1. *Internet Banking* yang masih belum sepenuhnya mendukung.
2. Mesin ATM yang sedikit.
3. Gagal transfer melalui mesin ATM bank tetapi dana sudah didebet.
4. Pendebetan biaya kartu kredit untuk keterlambatan pembayaran sedangkan nasabah terlambat menerima *billing statement* dari bank.
5. Antrian *teller* yang panjang.
6. Sulitnya menghubungi pihak operasional (*customer service* dan *teller*).

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka peneliti dapat memberikan beberapa batasan masalah yakni mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada PT Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Produk yang dibatasi pada penelitian ini adalah *Internet Banking* Bank UOB Indonesia. Penelitian ini dibatasi waktu dari bulan Oktober 2016 – Januari 2017.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut dapat diambil beberapa tujuan dari penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza.
3. Untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya:

1.6.1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau perbankan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan

bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memuaskan kebutuhan pelanggannya.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah bank.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumber informasi tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan PT Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi PT. Bank UOB Indonesia untuk mengambil kebijakan-kebijakan dalam memberikan produk dan pelayanan di waktu yang akan datang, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank UOB Indonesia Cabang Batam Plaza dapat maksimal dan memberikan kepuasan kepada para nasabah.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat atau perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau perbankan dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah atau pelanggannya.