

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan era modern ini menggiring perjalanan perdagangan bisnis yang semakin maju dan menimbulkan persaingan, salah satunya bisnis dalam industri perbankan. Perbankan merupakan roda untuk berjalananya perekonomian di seluruh negara secara terus menerus tanpa hentinya. Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan tarif hidup rakyat banyak. (undang-undang No 10 Tahun 1988 pasal 1).

Bank di kenal menjadi mitra untuk memenuhi kebutuhan keuangan dalam kehidupan sehari – hari. Hal ini dapat di buktikan dengan bertumbuh banyaknya instansi bank baru di Jakarta, baik kantor pusat maupun kantor cabang. Bank juga dijadikan tempat untuk melakukan berbagai jenis transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan.

Ketat nya persaingan membuat setiap lembaga keuangan meningkatkan standarisasi nya, baik dari segala sisi layanan jasa dan juga produk yang menarik untuk kebutuhan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan kemajuan pengetahuan masyarakat, pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa agar menarik minat menggunakan jasa perbankan untuk kebutuhan bertransaksi. Rangsangan tersebut dapat berupa memberikan layanan yang terbaik, jaminan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM yang mudah dijangkau, dan juga nasabah dapat transaksi setor tarik setiap harinya tanpa batas.

Bisnis perbankan menyediakan layanan jasa dan menawarkan produk, yang berbeda-beda pada setiap perusahaan yang menjadikannya daya saing dalam dunia bank. Seperti yang kita ketahui semakin selektif masyarakat dalam memilih bank semakin pula bank harus meningkatkan kepuasan nasabah dan terus memperhatikan kualitas layanan dan kualitas produk. Dalam menarik perhatian nasabah perbankan harus memperhatikan berbagai faktor pendukung salah satunya dengan menerima kritik dan saran dari nasabah. Membangun relasi yang baik dengan nasabah akan menciptakan hubungan jangka panjang antara nasabah dengan bank.

Salah satu bisnis perbankan di Indonesia adalah Bank Mayapada. Bank Mayapada merupakan salah satu bank swasta yang didirikan pada tanggal 7 September 1989 di Jakarta dan mulai beroperasi pada 16 Maret 1990. PT. Bank Mayapada International Tbk ini berpusat di Mayapada Tower Jl. Jendral Sudirman Kav 29, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, Indonesia. Bank Mayapada sampai saat ini memiliki 216 kantor cabang pembantu yang tersebar di Indonesia. Komitmen dengan layanan sepenuh hati dan keberlanjutan usaha melalui penguatan modal setiap tahunnya membawa Bank Mayapada resmi menjadi Bank BUKU III sejak awal tahun 2017.

**Gambar 1.1**

#### **Logo Pt Bank Mayapada International. Tbk**



Sumber : <https://www.bankmayapada.com/>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

#### **(C) Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

#### **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

©

**Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Kualitas layanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi nasabah

terhadap layanan aktual yang diterimanya, dengan layanan yang diharapkan berdasarkan karakteristik layanan perusahaan. Jika layanan yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan maka kualitas layanan dinilai baik dan memuaskan, jika layanan yang diterima melebihi harapan konsumen maka kualitas layanan dinilai sangat baik dan berkualitas . Kualitas layanan akan memberikan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi dibank. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap buruk dan menimbulkan ketidakpuasan nasabah. Memberikan layanan ini bukan hanya sebatas memenuhi kebutuhannya akan tetapi sampai kepuasan pribadi. Apabila bank melayani dengan optimal nasabah akan merasa puas dan akan tetap setia dan menimbulkan kesan yang baik terhadap perusahaan.

kualitas produk yang baik akan menimbulkan kepuasan terhadap nasabah agar kembali menggunakan produknya. Jika seorang nasabah merasa puas dengan produk yang di beli karna sesuai dengan yang diharapkan nasabah, maka mereka akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain, dan dengan begitu produk tersebut dianggap berhasil.

Berdasarkan riset lapangan dengan wawancara beberapa pegawai Bank Mayapada rata- rata mendapatkan keluhan setiap harinya dari nasabah, dikarenakan layanan yang diberikan lambat juga mendapatkan informasi mengenai transaksi yang kurang lengkap, dan fasilitas ruang tunggu yang terbatas. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, Bank Mayapada harus dapat memberikan yang terbaik untuk nasabahnya dengan kata lain harus dapat meningkatkan nilai terhadap nasabah dengan cara menghasilkan produk yang berkualitas, dan mudah di akses. Kualitas layanan dan kualitas produk sangat berkaitan erat, dimana kualitas layanan memberikan suatu

dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan ini dalam jangka waktu panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasaan nasabah dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminumkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan.

Menurut penulis pada saat masa ini sangat dibutuhkan upaya dalam meningkatkan layanan yang berkualitas bagi nasabah, karna secara tidak langsung itu dapat membantu perusahaan untuk semakin dikenal luas dengan adanya layanan yang baik dan produk yang sangat sesuai dapat dengan mudah dikenal dan membantu dalam pemasaran produk dan atau jasanya. Masyakat sebagai konsumen pasar diharapkan dapat membuat banyak pertimbangan dalam memilih jasa perbankan yang akan digunakannya, hal tersebut dapat dilihat dengan keramahtamahan,,kemudahan, keamanan, serta kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah.

Berdasarkan pemaparan yang penulis sebutkan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu tentang : “ Pengaruh kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mayapada di Jakarta Utara”

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh Terhadap kepuasan Nasabah di Bank Mayapada di Jakarta Utara
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh Terhadap kepuasan Nasabah di Bank Mayapada di Jakarta Utara
3. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah di Bank Mayapada Jakarta Utara ?

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waair IBIKKG.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## **(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

## **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Mayapada Jakarta Utara ?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Mayapada Jakarta Utara ?

### D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang diterapkan peneliti untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini Bank Mayapada di Jakarta Utara
2. Subjek penelitian ini adalah Nasabah Bank Mayapada DI Jakarta Utara
3. Wilayah Penelitian : Jakarta Utara
4. Waktu Penelitian : September 2023 – Februari 2024

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan Batasan penelitian di atas, maka rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“ Apakah kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mayapada di Jakarta Utara “

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

## Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

### F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah batasan masalah yang telah disebutkan diatas sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Mayapada di Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Mayapada di Jakarta Utara.

### G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan :
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran strategi pemasaran guna mendapatkan nasabah baru maupun nasabah mempertahankan nasabah lama
  - b. Dijadikan referensi perusahaan untuk meninjau lebih baik kualitas layanan terhadap nasabah maupun juga mengembangkan kualitas produk lebih baik lagi.
2. Bagi Pembaca :
  - a. Diharapkan berguna untuk referensi peninjauan penelitian ini
  - b. Diharapkan menjadi referensi memperbanyak informasi aspek untuk memilih dan menjadi pertimbangan untuk menjadi nasabah Bank Mayapada.