

BAB I

PENDAHULUAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan era modern telah mengubah dinamika perdagangan bisnis menjadi lebih maju dan kompetitif, termasuk di industri perbankan. Perbankan menjadi salah satu sektor yang vital dalam perekonomian suatu negara, yang terus berjalan tanpa henti. Bank berperan sebagai lembaga yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengalirkannya kembali untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat luas. (Undang-Undang No 10 Tahun 1988 Pasal

Bank di kenal sebagai mitra utama dalam memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari, yang terbukti dengan meningkatnya jumlah bank baru baik di kantor pusat maupun cabang di Jakarta. Bank juga berperan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi keuangan seperti penyimpanan uang, pembayaran, atau penagihan.

Dengan ketatnya persaingan, setiap lembaga keuangan meningkatkan standar dalam aspek layanan jasa dan produknya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan pengetahuan masyarakat, perbankan memberikan insentif seperti layanan terbaik, keamanan dana nasabah yang dijamin, akses mudah ke ATM, serta kemudahan untuk melakukan transaksi setor dan tarik tunai setiap hari.

Bisnis perbankan menyediakan beragam layanan dan produk yang berbeda-beda di setiap perusahaan, yang menjadi faktor penentu daya saing di industri perbankan.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Semakin tinggi selektivitas masyarakat dalam memilih bank, semakin penting bagi bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah serta memperhatikan kualitas layanan dan produknya secara terus-menerus. Dalam usahanya menarik perhatian nasabah, bank perlu memperhatikan faktor-faktor pendukung, termasuk penerimaan terhadap kritik dan saran dari nasabah. Membangun hubungan yang baik dengan nasabah akan membentuk ikatan jangka Panjang antara nasabah dan bank.

Salah satu bisnis perbankan di Indonesia adalah Bank Mandiri. Bank Mandiri merupakan salah satu bank swasta dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 di Jakarta dan mulai beroperasi pada 31 Juli 1999. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk ini berpusat di Plaza Mandiri Jl. Jendral Gatot Subroto Kav. 36-38, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, Indonesia. Bank Mandiri sampai saat ini memiliki 2.312 kantor cabang pembantu dan 15.344 unit ATM serta penambahan jaringan bisnis mikro sehingga menjadi 1.933 unit yang tersebar di Indonesia.

Gambar 1.1

Logo PT. Bank Mandiri (Persero). Tbk



Sumber : <https://www.bankmandiri.co.id/brandguideline>

Kualitas layanan dapat dinilai dengan membandingkan persepsi nasabah terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan mereka terhadap karakteristik layanan perusahaan. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan, kualitas



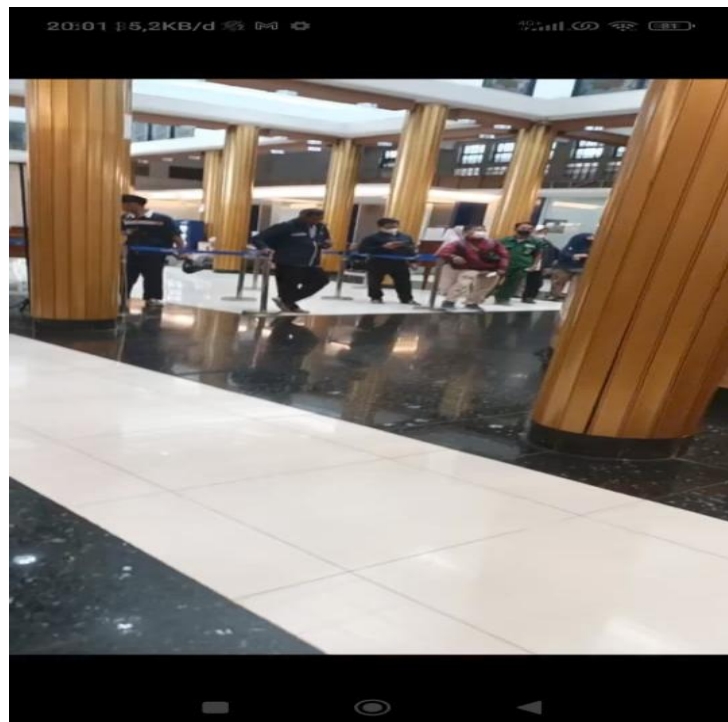
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

layanan dianggap baik dan memuaskan. Jika layanan melebihi harapan nasabah, kualitas layanan dianggap sangat baik dan berkualitas. Kualitas layanan ini memberikan kenyamanan dalam bertransaksi di bank. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, kualitas layanan dianggap buruk dan menyebabkan ketidakpuasan nasabah. Memberikan layanan tidak hanya memenuhi kebutuhan tetapi juga mencapai kepuasan pribadi nasabah. Dengan pelayanan optimal, nasabah akan merasa puas, tetap setia, dan memberikan citra positif bagi perusahaan.

Kualitas produk yang baik akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah, sehingga mereka cenderung kembali menggunakan produk tersebut. Jika nasabah merasa puas karena produk yang dibeli sesuai dengan harapannya, mereka akan merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian, produk tersebut dianggap sukses.

Gambar 1.2

Layanan Bank Mandiri Jakarta Kota



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan gambar 1.2 ketidakmampuan Bank Mandiri dalam mengelola antrian dengan efektif telah berdampak pada kualitas layanan yang diberikan. Sehingga waktu tunggu yang lama membuat nasabah merasa tidak nyaman dan pelayanan menjadi kurang personal. Hal ini tentunya bertentangan dengan harapan nasabah akan pelayanan perbankan yang cepat, efisien, memuaskan. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, Bank Mandiri harus mampu memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya, yaitu dengan meningkatkan nilai terhadap nasabah melalui penyediaan produk berkualitas yang mudah diakses. Namun fakta dilapangan masih banyak yang mengeluhkan terkait kualitas produk dari Bank Mandiri, sebagaimana yang digambarkan pada gambar 1.3.

Gambar 1.3

Keluhan Livin' by Mandiri



Sumber : Instagram Bank Mandiri

(https://www.instagram.com/p/DBqQsRJP6zI/?img_index=1)

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan gambar 1.3 Kualitas produk aplikasi Livin by Mandiri yang buruk telah menimbulkan kekecewaan mendalam pada para nasabah. Sering kali, aplikasi mengalami gangguan seperti *error*, loading lambat, atau bahkan tidak dapat diakses. Fitur-fitur yang seharusnya memudahkan transaksi justru seringkali menjadi kendala. Hal ini membuat nasabah merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, sehingga kepercayaan mereka terhadap bank mandiri semakin berkurang.

Kualitas layanan dan kualitas produk di Bank Mandiri terjalin dalam sebuah sinergi yang saling menguatkan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan transaksi perbankan, namun juga berperan sebagai jembatan emosional yang menghubungkan nasabah untuk interaksi yang positif dan berkelanjutan yang memungkinkan Bank Mandiri untuk menggali lebih dalam preferensi, ekspektasi, dan dinamika kebutuhan nasabah yang terus berkembang. Dengan pemahaman yang komprehensif ini, Bank Mandiri dapat merancang penawaran produk dan layanan yang lebih personal dan relevan, sehingga memaksimalkan kepuasan nasabah lebih jauh lagi, pengalaman positif yang konsisten akan mendorong loyalitas nasabah, memperkuat ikatan emosional, dan pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Menurut Indrasari (2019:57) Layanan adalah aktivitas yang diselenggarakan oleh sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen, yang kemudian menciptakan persepsi yang khusus bagi konsumen. Dengan menyediakan layanan tersebut menjadi kunci untuk menarik konsumen agar menggunakan produk atas jasa yang ditawarkan.

Menurut Firmansyah (2019:13) Kualitas produk memiliki posisi utama di pasar, berkaitan dengan kinerja produk dan berdampak pada kepuasan nasabah. Dari

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

definisi ini dapat disimpulkan bahwa semua produk, termasuk barang dan jasa, merupakan kombinasi dari unsur-unsur yang mampu menarik perhatian nasabah.

Menurut Halim, et al (2021:83) Kepuasan adalah bagaimana seseorang merasakan hasil kinerja produk atau layanan yang diterima dibandingkan dengan harapannya. Nasabah membentuk ekspektasi tentang nilai dan kepuasan yang akan diberikan oleh berbagai penawaran pasar. Perusahaan harus berhati-hati dalam menetapkan ekspektasi ini kepada pasar.

Penelitian Novia et al.c. (2020), Telesha (2020), Febricantika (2023), Cindy (2023) dan Aziz (2023), mendukung gagasan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Bella dan Sitinjak (2023) yang mengemukakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian Novia et al. (2020), Telesha (2020), Febricantika (2023), Cindy (2023), dan Aziz (2023), mendukung gagasan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari et al. (2023), yang mengemukakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

B. Identifikasi Masalah

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh Terhadap kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Jakarta Kota?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh Terhadap kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Jakarta Kota?





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 Mandiri Jakarta Kota?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Jakarta Kota?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan oleh peneliti untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini Bank Mandiri yang berlokasi Jakarta Kota
2. Subjek penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Jakarta Kota
3. Lokasi penelitian: Bank Mandiri Jakarta Kota
4. Periode penelitian: September 2024 hingga November 2024

E. Rumusan Masalah

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

“Apakah kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Jakarta Kota”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institit Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, sesuai dengan batas masalah yang telah disebutkan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Mandiri Jakarta Kota.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Mandiri Jakarta Kota.

G. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti, sehingga peneliti berharap dapat memberikan dampak dan hasil dari penelitian untuk:

1. Bagi Bank Mandiri Jakarta Kota:
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan dalam merancang strategi pemasaran yang efektif untuk menarik nasabah baru serta mempertahankan nasabah yang sudah ada.
 - b. Dijadikan referensi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah dan mengembangkan produk yang lebih baik lagi.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya:
 - a. Diharapkan dapat berguna sebagai referensi dalam peninjauan penelitian selanjutnya.
 - b. Diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat dalam mempertimbangkan berbagai aspek untuk memilih dan menjadi nasabah Bank Mandiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.