

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting bagi kegiatan ekonomi, di era perkembangan teknologi ini perbankan menjadi salah satu lembaga keuangan yang paling banyak digunakan dalam kegiatan ekonomi. Sehingga keadaan ini menyebabkan timbulnya persaingan bisnis antar perbankan yang ingin mendapatkan kepercayaan dan minat para nasabah dalam memilih bank.

Perbankan di Indonesia memegang banyak roda-roda perekonomian dan menjadi salah satu faktor pendorong dalam perkembangan ekonomi di Indonesia, terlebih negara Indonesia termasuk negara yang sedang membangun dan berkembang di segala sektor. Hal tersebut dijelaskan dalam pasal 4 Undang-Undang Tahun 1998. Yaitu perbankan Indonesia bertujuan mendukung terselenggaranya pembangunan nasional dalam rangka peningkatan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas secara nasional kearah peningkatan rakyat banyak.

Dalam Undang-Undang No 10 Tahun 1998, mendefinisikan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Suatu bank dapat dikatakan berhasil jika mampu memberikan jasa layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah, karena nilai jual dan salah satu kunci utama dari sebuah bank adalah jasa layanannya. Pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan ataupun nasabah. Pelayanan terdiri dari beberapa rangkaian kegiatan yang diperuntukkan kepada seseorang yang memerlukan sebuah layanan.

Kualitas pelayanan bertujuan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan guna memenuhi harapannya dan mencapai kepuasan pelanggan. Ketika harapan, kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi, maka mereka akan merasa dihargai dan kepuasan pelanggan pun tercapai.

Dalam perbankan, kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan menjadi lebih baik, dapat dilakukan dengan cara-cara seperti melayani nasabah seramah dan sebaik mungkin hingga nasabah merasa nyaman, menerima masukan dari nasabah guna memperbaiki hal yang kurang dari segi pelayanan dan memberikan solusi dari setiap masalah nasabah. Perbankan dalam memberikan pelayanannya harus mempertimbangkan kepuasan nasabah dengan memaksimalkan dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Kepuasan Pelanggan adalah keadaan dimana pelanggan merasa puas terhadap produk dan layanan yang diterimanya dari suatu perusahaan. Hal tersebut mencakup pemenuhan ekspektasi, kualitas produk atau layanan, dan juga pengalaman positif secara keseluruhan yang diberikan dari perusahaan kepada pelanggan. Dalam sebuah pemasaran, Kepuasan Pelanggan disebutkan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sebuah bisnis atau perusahaan.

Dalam menciptakan suatu keberhasilan dibidang apapun terutama dibidang perbankan pasti akan ada tantangan dan hambatan yang harus dihadapi, oleh karena itu Bank Mandiri Taspen Kota Bogor harus dapat memberikan kinerja yang terbaik dari seluruh aspeknya terutama dalam menunjang keberhasilan memberikan pelayanan yang prima guna mendapatkan kepuasan nasabah. Ketika sebuah bank sudah dapat membuat nasabahnya merasa puas maka hal tersebut akan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan.

Bank Mandiri Taspen yang dikenal juga dengan nama Bank Mantap adalah anak usaha dari Bank Mandiri atau lebih tepatnya anak perusahaan dari 2 BUMN yaitu PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan PT Taspen (Persero) yang utamanya menyediakan jasa keuangan untuk pensiunan. Tetapi selain itu Bank Mandiri Taspen juga menyediakan jasa keuangan tabungan, deposito, giro, kredit, gadai emas, bank garansi dan platform pembayaran tagihan seperti bank pada umumnya.

Dikarenakan produk utama Bank Mandiri Taspen adalah jasa keuangan untuk pensiunan maka kualitas pelayanan menjadi indikator utama yang sangat penting dan diperlukan demi keberlangsungan bisnis perbankan ini. Dalam sebuah bank yang melayani jasa pensiunan, perlu adanya pelayanan khusus dan efisien melihat nasabah pensiunan yang sudah cukup berumur.

Tabel 1.1. Data Jumlah Nasabah Pensiunan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2019	1.873
2.	2020	2.525
3.	2021	3.345
4.	2022	4.155
5.	2023	4.808

Sumber: Bank Mandiri Taspen Kota Bogor (2024). Jumlah Nasabah Pensiunan

Berdasarkan data jumlah nasabah pensiunan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor diatas, dapat dilihat bahwa disetiap tahunnya jumlah nasabah pensiunan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor mengalami kenaikan. Hal ini dikarenakan adanya program kerja sama antara pihak bank dan instansi yang menyalurkan pegawainya untuk menggunakan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor sebagai layanan transaksi dana pensiunan.

Tetapi dengan terus meningkatkan jumlah nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor belum menjamin kepuasan pelanggan sudah tercapai sepenuhnya, karena dalam mencapai kepuasan pelanggan ada faktor-faktor yang perlu dipenuhi. Terutama jika masih adanya pelayanan yang buruk dan tidak sesuai dengan standar yang diinginkan nasabah maka kepuasan pelanggan belum dapat tercapai.

Dari waktu ke waktu Bank Mandiri Taspen Kota Bogor terus mengalami kemajuan di berbagai aspeknya, terutama dari strategi marketing yang salah satunya yaitu sudah adanya layanan online berupa mobile banking yang bernama Mantap (Mandiri Taspen) Mobile, sebuah layanan elektronik channel untuk transaksi finansial dan non-finansial. Tetapi tidak dapat kita pungkiri masih adanya kekurangan yang perlu diperbaiki.

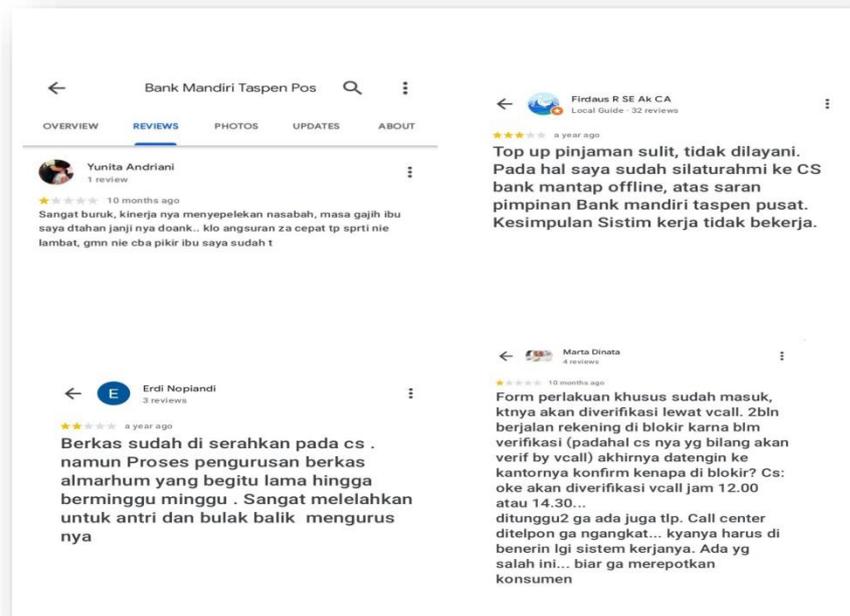
Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa dapat dilihat dari kualitas pelayanannya masih banyak komplain nasabah karena proses transaksi yang terlalu lama dan menumpuk diawal bulan sedangkan sebagian besar nasabahnya adalah pensiunan yang dimana memerlukan pelayanan yang efektif dan efisien.

Tabel 1.2. Data Keluhan Nasabah Pensiunan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor

No.	Nama	Usia	Keluhan	Saran
1.	Rani	65	Pelayanan yang lama karena penumpukkan nasabah pensiunan diawal bulan	Menambah jumlah <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> terutama untuk nasabah pensiunan
2.	Sundari	66	Kesulitan menggunakan fasilitas online karena nasabah pensiunan yang gaptek	Perlunya pelayanan yang lebih ekstra dalam membantu nasabah yang gaptek
3.	Asep Kasim	61	Kendala dalam melakukan transaksi penarikan (saldo ada tetapi tidak bisa ditarik)	Perbaiki sistem transaksi dan terus membantu nasabah yang memiliki kendala
4.	Suparman	61	Kurangnya fasilitas kursi terutama disetiap awal bulan karena penumpukkan nasabah	Pihak bank harus menyediakan kursi lebih banyak lagi
5.	Nita	56	Kurang jelasnya mengenai informasi sudah masuk belumnya dana (pensiunan, thr, transaksi)	Pemerataan grup online penyebaran informasi (via whatsapp) kepada seluruh nasabah pensiunan

Sumber: Survei Wawancara Langsung Nasabah Pensiunan Bank Mandiri Taspen

Pada Tabel 1.2. peneliti telah melakukan survei wawancara secara langsung kepada Nasabah Pensiunan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor, dan terbukti masih adanya komplain nasabah mengenai kualitas pelayanan di Bank Mandiri Taspen Kota Bogor yang perlu diperbaiki terutama dalam pelayanan yang cukup lama dan menumpuk disetiap awal bulannya dikarenakan jumlah customer service dan teller yang masih kurang, proses transaksi yang masih memiliki kendala dan kesulitan dalam menggunakan fasilitas online bank mantap karena nasabah pensiunan yang gaptek (gagap teknologi) diusia pensiunannya.



Gambar 1.1. Komplain Nasabah

Sumber : Ulasan di Google Bank Mandiri Taspen Kota Bogor

Berdasarkan Gambar 1.1. dapat dilihat bahwa Bank Mandiri Taspen Kota Bogor memiliki masalah yang perlu diperbaiki terutama dari segi pelayanannya. Masih adanya nasabah yang merasa pelayanan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor perlu ditingkatkan dan diperbaiki, mulai dari proses pelayanan yang lama sehingga menyebabkan nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, kurangnya *responsiveness* (kecepatan / daya tanggap) *customer service* dalam menangani masalah nasabah, dan proses transaksi yang bermasalah.

Berdasarkan uraian diatas, melihat pentingnya kualitas pelayanan dalam suatu bank khususnya di Bank Mandiri Taspen yang produk utamanya jasa keuangan pensiunan, maka penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian untuk mengetahui serta menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan. Penelitian akan dilakukan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Bank Mandiri Taspen Kota Bogor yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan, dimana kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Masih banyaknya komplain dan keluhan dari nasabah mengenai lamanya proses pelayanan dan transaksi.
2. Kurangnya jumlah *customer service* dan *teller* sehingga terjadi penumpukkan nasabah pensiunan disetiap awal bulan.
3. Kurangnya jumlah fasilitas kursi terutama disetiap awal bulan saat terjadi penumpukkan nasabah.
4. Kesulitan dalam menggunakan fasilitas online karena nasabah pensiunan yang gaptek (gagap teknologi).
5. Kurangnya *responsiveness customer service* dalam melayani serta menangani masalah nasabah.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Bank Mandiri Taspen Kota Bogor menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah. Untuk mencegah melebarnya penelitian, maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapan penulis juga agar pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya berfokus pada Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Bebas terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor sebagai Variabel Terikatnya tanpa memecah dari dimensi itu sendiri.
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini hanya Nasabah Pensiunan yang dimana Pensiunan merupakan produk utama Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor?
2. Bagaimana bentuk kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Bank Mandiri Taspen Kota Bogor?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat dari rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk kualitas pelayanan yang diterapkan di Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi saran, masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam aspek kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Institusi

Hasil penelitian dapat menjadi bahan pembelajaran serta referensi bagi Civitas Akademis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI terutama yang akan melakukan penelitian serupa.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan, wawasan dan keterampilan yang akan bermanfaat dalam peningkatan kompetensi peneliti terutama dalam memahami pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam sebuah bisnis.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian dapat menjadi referensi dan pengetahuan teoritis secara nyata bagi pihak diluar perusahaan dan institusi yang ingin meneliti variabel yang relevan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada tugas akhir ini dikelompokkan menjadi beberapa bab maupun sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang landasan teori berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku, jurnal yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambaran objek penelitian, pembahasan berupa hasil penelitian dan penjelasan secara lebih lengkap yang menjawab penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisikan tentang berbagai buku, jurnal, dan rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.