

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perekonomian dunia saat ini semakin berkembang, khususnya di Indonesia persaingan sektor perbankan beberapa tahun belakangan ini sudah saat kompetitif. Bank-Bank pemerintah maupun Bank swasta tampak lebih agresif menawarkan berbagai produk perbankan ke konsumen. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, perusahaan harus dapat memberikan yang terbaik untuk nasabahnya dengan kata lain perusahaan harus dapat meningkatkan nilai terhadap pelanggan dengan cara menghasilkan produk yang memiliki keunggulan dan juga nasabah dapat merasakan keuntungan dari produk yang dihasilkan.

Kualitas Produk adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan nilai kepuasan nasabah. Salah satu upaya yang dilakukan Bank Danamon dalam menghadapi persaingan yang ada, yaitu dengan memberikan penawaran - penawaran yang menarik bagi nasabahnya seperti tabungan fleximax yang memiliki bunga tinggi, atau bebas biaya transfer. Ini merupakan salah satu fasilitas yang tidak didapati pada tabungan bank lainnya. Tabungan fleximax juga menawarkan beragam penawaran yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup nasabah guna menghadirkan pengalaman bertransaksi menggunakan internet.

Kualitas Pelayanan adalah salah satu faktor yang tak kalah pentingnya dalam menciptakan nilai kepuasan nasabah, karena dengan adanya kualitas

pelayanan yang baik, nasabah akan merasa senang dan nyaman dan akan cenderung menggunakan produk yang di tawarkan.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting untuk di pertahankan perusahaan dengan cara memperbaiki serta menjaga kualitas produk dan kualitas pelayanan yang ada, supaya nasabah Bank Danamon yang memiliki tabungan fleximax dapat merasa puas dengan produk yang di gunakan.

Perbankan dimasa sekarang ini banyak bank-bank asing baik yang berkerja sama dengan Bank swasta, atau pun yang membuka cabang secara individu memberikan opsional produk yang sangat beragam, yang menuntungkan nasabah atau calon nasabah. Standarisasi pelayanan perbankan yang lebih mengarah kepada kekeluargaan dan memberikan kemudahan baik transaksi ataupun memberikan informasi seputar produk kepada nasabah atau calon nasabah. Sehingga terjadilah persaingan antar bank yang membuat nasabah lebih selektif dalam menentukan tempat dan produk dalam berinvestasi.

Saat ini Bank-Bank bersaing dalam menawarkan produk agar masyarakat berminat menabung di Bank tersebut. Oleh karena itu, Bank harus memberikan berbagai macam produk yang mempunyai kelebihan dan keunggulan tersendiri di banding dengan produk pesaing guna mencapai kepuasan nasabah. Dengan demikian, jelaslah bahwa dengan produk yang berkualitas tinggi dan diiringi dengan pelayanan yang baik yang diberikan oleh Bank maka akan mendorong nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan. Dengan dasar pemikiran tersebut, maka peneliti tertarik untuk mencoba mengadakan penelitian guna mengetahui apa saja keinginan-keinginan dan pendapat nasabah. Dengan adanya

tabungan fleximax ini, selain merasa aman produk ini juga dapat memberikan benefit yang menguntungkan.

Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat khususnya harus berupaya lebih dalam menghadapi perkembangan era perbankan saat ini, baik dari segi kualitas produk, kualitas layanan, demi tercapainya kepuasan nasabah. Salah satu bukti dari Bank Danamon dalam meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan menawarkan berbagai kelebihan produk mereka yang tidak bisa didapatkan di bank lainnya, misalnya untuk produk tabungan Fleximax setoran 50 juta untuk setoran awalnya nasabah bisa menikmati fasilitas 7 keuntungannya, bebas biaya transfer, bebas biaya kliring tanpa batas, bunga menarik, bebas biaya tarik tunai ATM dalam dan luar negeri, bebas akses ke *airport lounge*, bebas antri dicabang, bebas biaya administrasi. Dalam penelitian ini, diadakan pra survey kepada 10 responden nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat. Untuk mengetahui apakah Bank Danamon memberikan kepuasan kepada nasabah tabungan fleximax.

Adapun hasil wawancara dari penelitian pra survey yang dilakukan penulis pada tahun 2016 lewat wawancara terkait dengan kualitas pelayanan , berikut data hasil wawancara penulis terhadap 10 orang nasabah.

Tabel 1.1. Hasil Wawancara Kualitas Produk Tahun 2016

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Apakah produk tabungan fleximax sudah memberikan keuntungan bagi nasabah.	40%	60%
2	Apakah nasabah memilih tabungan fleximax karena biaya administrasinya rendah.	30%	70%
3	Apakah Fitur ATM berupa penarikan, transfer, pembelian, dan pembayaran sesuai dengan kebutuhan nasabah	40%	60%
4	Apakah Produk tabungan fleximax memiliki suku bunga yang menarik.	40%	60%
5	Apakah Produk tabungan fleximax di lengkapi dengan fasilitas ATM yang memberikan kemudahan.	40%	60%

Sumber : Data diolah, 2016

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 60% nasabah tidak mendapatkan keuntungan dari produk tabungan fleximax, 70% nasabah yang tidak mendapatkan biaya administrasi yang rendah, 60% nasabah tidak mendapatkan fitur ATM berupa penarikan, transfer, pembelian, dan pembayaran sesuai dengan kebutuhan, 60% nasabah tidak mendapatkan suku bunga yang menarik, 60% nasabah tidak mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan ATM.

Adapun hasil wawancara dari penelitian pra survey yang dilakukan penulis pada tahun 2016 lewat wawancara terkait dengan kualitas pelayanan, berikut data hasil wawancara penulis terhadap 10 orang nasabah.

Tabel 1.2. Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan Tahun 2016

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Apakah Penampilan gedung Bank Danamon yang bersih dan nyaman.	20%	80%
2	Apakah Karyawan Bank Danamon berpenampilan secara rapih dan sopan.	40%	60%
3	Apakah Karyawan bank danamon menjalin komunikasi dengan baik.	30%	70%
4	Apakah Karyawan bank danamon memberi perhatian secara sungguh-sungguh.	30%	70%
5	Apakah Karyawan bank danamon memenuhi janji sesuai dengan yang di janjikan.	40%	60%

Sumber : Data diolah, 2016

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 80% nasabah mengatakan tidak bersih dan tidak nyaman untuk tampilan gedung Bank Danamon, 60% nasabah mengatakan tidak untuk penampilan karyawan Bank Danamon, 70% nasabah mengatakan tidak menjalin hubungan komunikasi dengan karyawan dengan baik, 70% nasabah mengatakan tidak diberi perhatian secara sungguh oleh karyawan Bank Danamon, 60% nasabah mengatakan tidak ditempatkan janjinya sama karyawan Bank Danamon.

Menyadari pentingnya sebuah kualitas produk dan kualitas pelayanan di dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut menjadi menarik bagi penulis untuk mengkaji dua variabel independen tersebut dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan dari fenomena permasalahan yang ada didalam produk fleximax dan perbandingan penelitian - penelitian di atas, banyak

yang membuat ketidakpuasan tersebut yang menyebabkan nasabah menurun dan itu akan menghambat Bank Danamon untuk mencapai tujuan.

Tabel 1.3. Data nasabah yang membuka tabungan fleximax tahun 2016

Bulan	Jumlah	Bulan	Jumlah
Januari	7	Juli	9
Februari	5	Agustus	3
Maret	4	September	10
April	8	Oktober	5
Mei	16	November	7
Juni	7	Desember	4

Sumber: Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat, 2016

Peneliti ingin meneliti seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap bank danamon yang menawarkan produk tabungan Fleximax. Untuk itu, obyek dan fokus dalam penelitian ini adalah Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat, dilihat dari kualitas produk dan kualitas layanan. Oleh karena itu penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat”**.

1.2. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat didefinisikan permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Biaya Administrasi Tabungan Fleximax menurut peneliti perlu diperhatikan karena adanya ketidaksesuaian yang membuat nasabah tidak merasakan biaya Administrasi yang rendah.

2. Penampilan gedung dan kebersihan di Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat menurut peneliti perlu diperhatikan. Karena nasabah tabungan fleximax di Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat tidak merasa nyaman ketika bertransaksi.
3. Mesin ATM Bank Danamon menurut peneliti perlu diperhatikan untuk penambahan pemasangan mesin ATM yang sulit ditemukan karena masih jarang.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Agar peneliti lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud peneliti membatasi dengan lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat.
2. Penelitian ini peneliti membatasi hanya dengan memfokuskan pada nasabah tabungan fleximax yang sudah menjadi nasabah selama 1 tahun atau > 1 tahun di Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat?

2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat?
4. Faktor mana yang dominan berpengaruh antara kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat ?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai melalui penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat.
4. Untuk mengetahui faktor mana yang dominan berpengaruh antara kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran terkait dengan sejauh mana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan saran dan masukan kepada bank danamon agar dapat terus meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara menyeluruh untuk mempertahankan kepuasan nasabah yang sudah ada maupun menarik nasabah baru, dengan tujuan agar para nasabah dapat berkunjung ke Bank Danamon tidak hanya karena kualitas produk yang baik, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah yang kompetitif melainkan juga karena pengalaman menikmati bertransaksi di Bank Danamon yang mungkin tidak di dapat pada Bank lain.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran, sehingga menjadi sumber pengetahuan dan kepustakaan yang dapat dipergunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.