

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang tingkat perekonomiannya sedang berkembang. Hal ini ditandai dengan banyaknya perusahaan perbankan yang didirikan, baik itu bank BUMN maupun bank-bank swasta. Bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap. Usaha keuangan yang dilakukan disamping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan. Kemudian usaha bank lainnya memberikan jasa-jasa keuangan yang mendukung dan memperlancar kegiatan memberikan pinjaman dengan kegiatan menghimpun dana.

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk disebut Bank BTN sebagai salah satu Bank BUMN yang berdiri 56 tahun yang lalu, telah mampu mengemban tugas Negara dalam membantu mendorong pertumbuhan ekonomi terutama di sektor perumahan rakyat. Kepercayaan masyarakat dan tempaan waktu telah mengantarkan Bank BTN terus melangkah maju di tengah pasang surut perekonomian makro dan persaingan perbankan yang cukup ketat. Sampai dengan 31 Desember 2005 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk telah memiliki 207 Kantor Cabang dan 151 Kantor Pos online yang mampu menjangkau wilayah Indonesia dengan fasilitas 211 unit ATM dan didukung ± 5,000 ATM yang tergabung dalam jaringan ATM Link HIMBARA (Bank

BTN, Bank BNI, Bank Mandiri dan Bank BRI) ditambah 7 Kantor Cabang Syariah yang tersebar di 8 kota, yaitu : Jakarta, Surabaya, Semarang, Bandung, Yogyakarta, Medan, Makasar, dan Solo (www.btn.co.id)

Bank Tabungan Negara adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak dibidang jasa keuangan perbankan. Bank yang mempunyai visi dan misi menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan untuk masyarakat seluruh Indonesia ini merupakan salah satu bank yang mampu menunjukkan kredibilitas dan eksistensinya didunia jasa perbankan. Hal ini membuat masyarakat percaya terhadap Bank BTN, namun Bank BTN dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan jasa perbankan membuat pihak Bank BTN harus dapat mewujudkan kepuasan nasabah agar dapat bertahan dalam dunia persaingan. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenagkan persaingan. Kepuasan nasabah merupakan prioritas yang mutlak dalam rangka menjamin keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Menurut Kotler dalam (Arif, 2010) Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Tidak berhasilnya suatu bank dalam memuaskan nasabahnya akan menimbulkan masalah yang kompleks. Nasabah yang kecewa umumnya akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada

orang lain. Dampaknya calon nasabah akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing (Lupiyoadi, 2013).

Semakin pesatnya persaingan saat ini membuat sektor perbankan saling bersaing dalam menawarkan keunggulan produknya masing-masing. Keunggulan produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi pelanggan. Keunggulan produk jasa terletak pada kualitasnya, yang mencakup keandalan, ketanggapan, kepastian dan empati. Menurut Gavin yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012). Menurut penelitian Miming Okta Nuraini (2018) bahwa keunggulan produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut penelitian Prof. Dr. Andrianto Widjaja, M.Sc (2013) keunggulan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Menurut Ratna Puspita Sari, Imroatul Khasanah (2015) Keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, apabila keunggulan produk semakin baik, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah mereka. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi keuangan mereka di bank. Sehingga bank mampu melaksanakan

fungsi sebagai lembaga penyedia jasa dibidang keuangan tersebut (Rhenald Kasali, 2002). Menurut Ika Selvia Umayya NST (2017) fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena Semakin berkualitas fasilitas yang dimiliki, belum tentu memiliki dampak positif bagi konsumen untuk kembali . Sedangkan Menurut Seanewati Oetam, Desy Herlina Sari (2017) dan Edy Haryanto (2013) fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah, Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti member kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas.

Citra adalah sebuah cerminan dari identitas sebuah organisasi atau perusahaan. Sebuah organisasi atau perusahaan dapat memiliki beberapa citra yang berbeda-beda di mata publik yang berbeda-beda pula. Citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang didalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberikan manfaat yang lebih berarti bagi orang lain (Kasali, 2003). Menurut penelitian Michael B. Pontoh, Lotje Kawet, Willem A. Tumbuan (2014) menunjukkan citra perusahaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, Nasabah menganggap citra perusahaan bukan merupakan pertimbangan utama dalam keputusan menggunakan jasa bank. Sedangkan menurut Luh Ayu Mulyaningsih, IGst Agung Ketut Gede Suasana (2016) dan Mutmainnah (2017) citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah artinya bahwa citra perusahaan yang dirasakan oleh nasabah dapat

meningkatkan rasa kepuasan nasabah. Semakin baik citra perusahaan yang dirasakan oleh nasabah maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah pada perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan harapan dari pelanggan itu sendiri. Kesesuaian antara kedua hal tersebut akan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan, sehingga dengan demikian dapat dikatakan apabila mengetahui kualitas pelayanan berarti dapat pula diketahui tingkat kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2000). Menurut penelitian Adre Prayoga (2013) kualitas layanan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, Sedangkan menurut penelitian Luh Ayu Mulyaningsih, & I Gst Agung Ketut Gede Suasana (2016) dan Prof. Dr. Andrianto Widjaja, M.Sc (2013) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya kualitas merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Agar dapat bersaing dan berkembang maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Tabel 1.1
Research Gap

Variabel Dependen	Variabel Independen	Pengaruhnya	Nama Jurnal	Nama Peneliti
Kepuasan Nasabah	Keunggulan Produk	Signifikan	Artikel Ilmiah	Prof. Dr. Andrianto Widjaja,M.Sc. (2013)

Variabel Dependen	Variabel Independen	Pengaruhnya	Nama Jurnal	Nama Peneliti
Kepuasan Nasabah	Keunggulan Produk	Tidak Signifikan	Artikel Ilmiah	Miming Okta Nuraini (2018)
		Positif dan signifikan	Diponegoro Journal of management	Ratna Puspita Sari, Imroatul Khasanah (2015)
	Fasilitas	Signifikan	Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis	Seanewati Oetama (2017)
		Tidak Signifikan	Artikel Ilmiah	Ika Selvia Umayya NST (2017)
		Positif dan signifikan	Jurnal EMBA Vol.1 No.3	Edy Haryanto (2013)
	Citra Perusahaan	Tidak Signifikan	Jurnal EMBA 285 Vol.2 No.3	Michael B. Pontoh, Lotje Kawet, Willem A. Tumbuan (2014)
		Signifikan	Jurnal Manajemen dan pemasaran jasa Vol.10 No.2	Mutmainnah (2017)
		Positif dan signifikan	E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5	Luh Ayu Mulyaningsih, &I Gst Agung Ketut Gede Suasana (2016)
	Kualitas Pelayanan	Signifikan	Artikel Ilmiah	Prof. Dr. Andrianto Widjaja, M.Sc. (2013)
		Positif dan signifikan	E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5	Luh Ayu Mulyaningsih, &I Gst Agung Ketut Gede Suasana (2016)
		Tidak Signifikan	Artikel Ilmiah	Arde Prayoga (2017)

Sumber : Berbagai Jurnal Terdahulu

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK, FASILITAS, CITRA PERUSAHAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Nasabah PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Pembantu Tlogosari Semarang)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah keunggulan produk berpengaruh pada kepuasan nasabah?
2. Apakah fasilitas berpengaruh pada kepuasan nasabah?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh pada kepuasan nasabah?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan nasabah?
5. Apakah keunggulan produk, fasilitas, citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan pada kepuasan nasabah?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan memiliki batasan ruang lingkup sehingga pembahasannya tidak terlalu luas dan umum. Ruang lingkup pembahasan penelitian ini diantaranya :

1. Obyek penelitian yang saya pilih adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tlogosari Semarang.

2. Dalam penelitian ini akan membahas tentang pengaruh keunggulan produk, fasilitas, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Keunggulan produk yang dianalisa adalah produk KPR
4. Penelitian ini berdasarkan data-data yang diperoleh dari nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tlogosari Semarang periode 2018.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai, diharapkan dan diprediksikan tindakan yang akan dilakukan sehingga hambatan yang mungkin terjadi dapat dikurangi. Adapun secara umum tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tlogosari Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tlogosari Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tlogosari Semarang.

4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tlogosari Semarang.
5. Untuk menganalisis pengaruh keunggulan produk, fasilitas, citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tlogosari Semarang.

1.5 Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui lebih dalam lagi dan mengaplikasikan teori yang sudah diperoleh dan praktek yang sebenarnya mengenai keunggulan produk, fasilitas, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tlogosari Semarang.

2. Bagi pembaca / masyarakat umum

Hasil penelitian ini dapat dijadikan perbandingan untuk penelitian yang lebih lanjut mengenai permasalahan yang sejenis dan memberikan informasi / pengetahuan tambahan dalam memahami keunggulan produk, fasilitas, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tlogosari Semarang.

3. Bagi Universitas AKI

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau tambahan referensi pembelajaran dan dapat menjadi bahan ajar untuk mahasiswa atau adik tingkat lain dalam memahami keunggulan produk, fasilitas, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tlogosari Semarang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai kerangka penulisan yang didalamnya berisi hal-hal yang dibahas dan dianalisis sehingga akan lebih mudah untuk melihat arah dan isi tulisan secara keseluruhan.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas mengenai pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Pada bab ini akan membahas mengenai teori-teori yang menjadi dasar dalam melaksanakan penelitian merumuskan penelitian terdahulu, menyusun kerangka pikir dalam suatu penetapan kegiatan penelitian, serta merumuskan hipotesis.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, Elma.2016. *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada Bank Jateng Cabang Utara Semarang Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro
- Aini, Miming Okta Nur. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah KCP Ponorogo*. Skripsi. Ponorogo: Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo.
- Aji, Wahyu Kartika.2011.*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ariszani, Merza dkk. 2015.*Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Minat Beli (Studi Pada Penjual Online Yang Menggunakan Jasa Pengiriman PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir JNE)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Audistianan, Afiffah dkk. 2017.*Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Delta Fishing Sidoarjo*. Surabaya: Universitas Bhayangkara.
- Exmawati, Septiana Dwi. 2014.*Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung*. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.
- Faradita, Maya. 2018. *Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPD Kaltimara Syariah(Studi Kasus pada Bank BPD Kaltimara KCPS Harapan Baru Samarinda*. Samarinda: Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Politeknik Negeri Samarinda.
- Haryanto, Edy. 2013.*Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado*.Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- [Http://www.btn.co.id/ContentPage/Berita/Bank-Tabungan-Negara](http://www.btn.co.id/ContentPage/Berita/Bank-Tabungan-Negara). Tanggal akses 6 Oktober 2018.
- Kamila, Intan.2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)*.Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

- Kardani, Dewa Ayu Putu Eka dan Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat. 2016. *Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening pada PT. BPR jaya Kerti Mengwi Badung*. Bali: Universitas Hindu Indonesia Denpasar.
- Mandong, Indah Sdkk. 2017. *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk Kantor Cabang Manado*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Maulanan, Muhammad Ridho dan Fatchur Rohman. 2013. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Cabang Borobudur Malang*.
- Mutmainnah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Pamulang: Universitas Pamulang.
- Mulyaningsih Luh ayu dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP Di Denpasar*. Bali: Universitas Udayana.
- Muslikhatun. 2015. *Pengaruh Keunggulan Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Dalam Menggunakan Produk Simpanan Sukarela Lancar di BMT Puspa Bulu Semarang*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Noviyanti, Iis. 2018. *Pengaruh Kualias Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan*. Jakarta: Universitas Pamulang.
- Nst, Ika Selvia Umayya. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Oetam, Seanewati dan Desy Herlina Sari. 2017. *Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero) tbk di Sampit*. Sampit: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit.
- Panggegar, Gadhang dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Pontoh, Michael B, Lotje Kawet, Willem A. Tumbuan. 2017. *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Prayoga, Arde. 2017. *Pengaruh Keadilan Layanan, Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Di Surabaya*. Surabaya: Sekolah

Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Program Pascasarjana Magister Manajemen Surabaya.

- Puspita Sari, Ratna dan Imrotul Khasanah. 2015. *Analisis Pengaruh Keunggulan Produk dan Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Merefernsikan (Studi Pada Pelanggan Listrik Pra Bayar PT. PLN (Persero) APJ Semarang) 2008-2012*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rajagukguk, Resti Julia dan Kamiruddin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Jasa Bengkel (Kasus PT. Mewah Kecana Motor Pekanbaru)*. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Suhardi. 2016. *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Berasuransi(Studi Kasus pada PT. Prodential Life Assurance Tanjungpinang)*. Batam: Universitas Putra Batam.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS UNTUK PENELITIAN*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wardani, Aisya. 2013. *Pengaruh Kepercayaan , Pelayanan dan Fasilitas Bank Terhadap Perilaku Menabung Studi pada Nasabah Bank Purworejo*. Purworejo: Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Widjaja, Andrianto. 2013. *Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk . Labora : Dosen Sekolah Tinggi Manajemen Labora*.