

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Layanan perbankan terhadap para pensiunan merupakan bisnis jasa segmen pensiun yang mengalami perkembangan pada saat ini, untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pada nasabah pensiunan, perusahaan melakukan perbaikan kualitas jasa yang berperan dalam menentukan keberhasilan menjadi *mass market* di segmen pensiunan yang peduli terhadap para pensiunan dengan memberikan pelayanan yang terbaik, yang mengerti terhadap para pensiunan serta mampu memberikan kepercayaan terhadap nasabah pensiunan. Bisnis pensiun mulai berkembang dan mulai diadopsi oleh banyak bank-bank lain, dan menumbuhkan lingkungan yang kompetitif, semakin kompetitifnya persaingan loyalitas pun dengan cepat berubah (Eshghi, *et al.* 2008).

Mengingat pensiun merupakan segmen yang terorganisasi tidak terlepas dengan budaya asia adalah kolektif dalam berbagai organisasi dan institusi (Hofstede, 2001) dalam hal ini, informasi didalam organisasi merupakan sebuah iklan penting bagi bank, bahwa pelanggan yang puas akan memberikan informasi kepada orang lain tentang pengalamannya.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam pelayanan dan menjadi salah satu perhatian utama nasabah dalam memilih bank. Ketidakpuasan atau kepuasan nasabah erat kaitannya dengan kualitas jasa. Kualitas jasa perbankan berdasarkan teori-teori kualitas jasa (Goetsch & Davis,

1994 dalam Tjiptono, 2008) dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumberdaya manusia, proses dan lingkungan perbankan yang memenuhi harapan.

Bank pensiunan merupakan bank yang unik, berbeda dengan bank pada umumnya, yang perlu mengalami banyak kontribusi ilmu pengetahuan dari berbagai pihak pelaku bisnis pensiun yang berpengalaman dibidangnya dengan berbagai masalah yang dialami dari berbagai sumber nasabah pensiun yang berhubungan dengan kualitas jasa. Untuk itu perlu dikaji terlebih dahulu mengenai faktor-faktor apa saja yang menentukan persepsi kualitas jasa terhadap nasabah pensiun.

Pemahaman terhadap persepsi dan proses yang saling terkait sangat penting bagi pemasar dalam upaya membentuk persepsi yang tepat. Terbentuknya persepsi yang tepat pada nasabah akan menghasilkan kesan dan memberikan penilaian yang tepat. Berdasarkan persepsi inilah nasabah tertarik dan melakukan pembelian. Citra yang ada dibenak nasabah timbul karena proses persepsi. Bagaimana nasabah menilai sebuah kualitas jasa juga sangat ditentukan oleh persepsinya. Keberhasilan dalam pemosisian produk juga sangat tergantung pada persepsi yang ada dibenak nasabah (Suryani, 2008).

Bank pensiunan dengan nasabah yang berusia kurang lebih 55 tahun, yang mana membutuhkan pelayanan yang ekstra dibandingkan dengan bank pada umumnya, dengan adanya produk pensiunan yang bertujuan mengubah persepsi nasabah pensiun menjadi nasabah pensiun yang produktif dan sejahtera dengan

memberikan berbagai bentuk pelatihan-pelatihan dan sumber dana yang memadai untuk mewujudkan pensiun yang sejahtera.

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional berdiri pada tahun 1958 sebagai BAPEMIL (Badan Pegawai Pensiunan Militer) dan berubah nama pada tahun 1986 menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional dan juga terdaftar sebagai Bank Umum di tahun 1993. Berawal dari Bank swasta nasional murni yang fokus melayani para nasabah pensiun baik dari Pegawai Negeri Sipil, pegawai BUMN dan ABRI dengan perkembangan dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat di sektor perbankan pada era saat ini tentunya Bank Tabungan Pensiunan Nasional tertuntut untuk berbenah diri. Pada tanggal 14 maret 2008 Bank BTPN diakuisisi oleh Texas Pacific Group (TPG) sebuah perusahaan manajemen investasi swasta asing. Melalui TPG Nusantara S.a.r.l yang merupakan afiliasi dari TPG telah mengakuisisi 71,61% saham dari Bank Tabungan Pensiunan Nasional. Pada tahun yang sama ditanggal sebelumnya Bank BTPN terdaftar di bursa efek Jakarta. Dengan adanya perubahan secara signifikan pada susunan manajemen baik pada susunan pemangku pejabat dan pengembangan struktur organisasi juga turut dilakukan oleh Bank BTPN.

Untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pensiunan, seorang nasabah hendaknya dapat memilih industri perbankan yang lebih fokus pada satu segmen yang berhubungan pensiun serta memiliki pengalaman yang lebih dibidangnya. Untuk itu faktor dalam pemilihan perbankan adalah penting dalam arti bahwa nasabah menunjukkan kriteria yang penting untuk kepuasan pelanggan. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengetahui dimensi kualitas

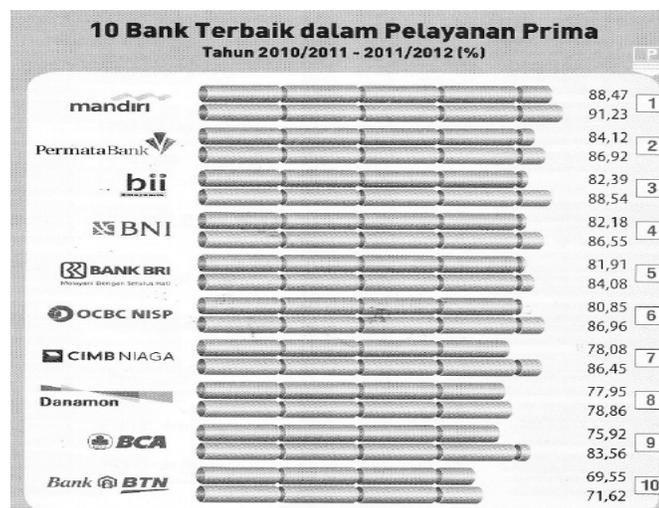
jasa menurut persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa. Salah satu penelitian tentang persepsi konsumen terhadap kualitas jasa dilakukan oleh Parasuraman, *et al* (1988) yang menggunakan 22 item pertanyaan yang menghasilkan lima dimensi kualitas layanan yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan empati atas layanan yang berkualitas.

Kasmir (2008:124) menjelaskan bahwa bagi dunia perbankan produk yang memiliki nilai lebih baik dibandingkan produk pesaing harus selalu diciptakan setiap waktu, sehingga dapat menarik minat calon nasabah yang baru atau dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada sekarang ini. Produk perbankan yang bersaing harus selalu dikembangkan setiap waktu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah yang dinamis sehingga dapat memenuhi penjualan, menimbulkan kepuasan sehingga nasabah tidak pindah ke produk bank lain. Untuk menciptakan produk perbankan yang bersaing selain kualitas produk dan penetapan harga yang bersaing, perlu didukung pula dengan pelayanan prima, pegawai yang professional, sarana dan prasarana yang dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, lokasi kantor bank yang mudah dijangkau dan *layout* gedung atau ruangan yang aman dan nyaman serta nama bank yang ditunjuk dari citra dan prestasi.

Dalam dunia perbankan kualitas layanan prima merupakan sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi baik bank pemerintah (BUMN) maupun bank swasta nasional di Indonesia. Pelayanan prima bagian dalam keberhasilan perusahaan jika bisnis tumbuh dan berkembang tetap bisa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat. Berikut ini

adalah hasil pengukuran kualitas pelayanan perbankan di Indonesia “ Banking Service Excellence Monitor “ (BSEM) tahun 2011/2012 oleh Marketing Research Indonesia (MRI) yang telah diolah kembali oleh Biro Riset Infobank.

Tabel 1.1
HASIL PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PRIMA
BSEM 2011/2012 PERBANKAN DI INDONESIA



Sumber : MRI, diolah kembali oleh Riset Infobank Mei 2012

Dari penyajian data Marketing Research Indonesia (MRI) dalam survei pelayanan prima (*Service Excellence*) pada BSEM 2011/2012 majalah infobank per Mei 2012, merupakan hasil dari pengukuran yang diambil sebagai sampel dalam survei BSEM dengan tidak berbeda dari tahun sebelumnya, yakni meliputi empat bank pemerintah, dua belas bank swasta dan tiga bank asing yang aktif di *retail banking* sehingga total dari sembilan belas bank di Indonesia juga termasuk Bank BTPN. Dari setiap bank yang menjadi sampel diambil dari lima belas cabang yang tersebar di Jakarta, Medan, Semarang dan Cirebon dan secara

terpisah-pisah dari masing cabang disatukan menjadi kinerja keseluruhan, adapun aspek pengukuran kualitas pelayanan dari berbagai staff dan fasilitas yaitu satpam, customer service, teller, layanan telepon, peralatan *banking hall*, kenyamanan ruangan, toilet, dan fasilitas perbankan yang dimiliki. Hasil data diatas dapat dilihat Bank Mandiri berhasil kembali mencatat skor tertinggi pada layanan prima diikuti oleh Bank Permata di urutan kedua yang merupakan peningkatan dari tahun 2011 dari urutan peringkat ke empat dan pada urutan ke tiga adalah Bank Internasional Indonesia (BII) hanya saja pada BSEM tahun lalu merupakan penurunan yang tercatat di urutan ke dua, juga diikuti oleh bank-bank lain yang patut diperhitungkan dalam sepuluh bank terbaik dalam layanan prima.

Berdasarkan latar belakang dari uraian tersebut, Bank BTPN dikategorikan sebagai bank dengan suku bunga yang paling besar dari 10 Bank Nasional di Indonesia, namun Bank BTPN mengalami pertumbuhan laba didorong dengan tingginya pertumbuhan kredit diakhir tahun 2012. Dengan diiringi perubahan pada standarisasi kualitas layanan sebagai upaya memberikan layanan prima kepada nasabah pensiunannya dengan membandingkan hasil pengukuran layanan prima perbankan Indonesia yang telah disajikan oleh biro riset Infobank dan terlihat Bank BTPN tidak masuk dalam sepuluh bank terbaik pada pengukuran layanan prima, untuk itu penulis tertarik untuk mengkaji kualitas jasa Bank BTPN di Surabaya. Demikian penelitian ini berjudul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENSIUNAN PADA BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL DI SURABAYA.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah yang menjadi pokok bahasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan perbankan yang meliputi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability* dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN ?
2. Apakah aspek *tangible* dari kualitas layanan perbankan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN ?
3. Apakah aspek *responsiveness* dari kualitas layanan perbankan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN ?
4. Apakah aspek *assurance* dari kualitas layanan perbankan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN ?
5. Apakah aspek *reliability* dari kualitas layanan perbankan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN ?
6. Apakah aspek *empathy* dari kualitas layanan perbankan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN ?
7. Faktor apakah dari kualitas layanan perbankan yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas yang telah dituliskan sebelumnya maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan aspek *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability* dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial aspek *tangible* terhadap kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial aspek *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial aspek *assurance* terhadap kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN.
5. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial aspek *reliability* terhadap kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN.
6. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial aspek *empathy* terhadap kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN.
7. Untuk mengetahui faktor dari kualitas layanan perbankan yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pensiunan Bank BTPN.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai perluasan wawasan, tambahan pengetahuan mengenai kualitas jasa dan pengaruh kepuasan nasabah, terutama pada Bank BTPN di Surabaya tempat penulis berkerja.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dan referensi pengembangan di bisnis perbankan pada umumnya yang memberikan fokus dalam upaya menciptakan kepuasan bagi nasabah.

3. Bagi Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi BTPN dalam memberikan masukan dan juga digunakan sebagai salah satu faktor strategi yang dapat diterapkan oleh perbankan pada umumnya dalam menjaring nasabah lebih banyak lagi melalui standar kualitas layanan nasabah yang prima.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pustaka dan memberikan tambahan literatur tentang manajemen pemasaran bank perihal kualitas jasa khususnya disektor perbankan.

1.5 **Sistematika Penulisan Tesis**

Penulisan tesis ini disusun secara sistematis dengan maksud agar diperoleh gambaran yang cukup jelas tentang objek pengamatan. Uraian dalam sistematika penulisan tesis ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan tesis.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori dan kerangka pemikiran yang berkaitan dengan obyek permasalahan yang mendukung penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menyajikan tentang gambaran subyek penelitian yang secara garis besar menjelaskan tentang responden penelitian dari aspek demografis, serta analisis data yang menjelaskan dari hasil penelitian yang terdiri dari analisis deksriptif, pengujian hipotesis dan pembahasan

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran yang berguna bagi BTPN untuk penelitian selanjutnya.