

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Danamon didirikan pada tahun 1956 sebagai Bank Kopra Indonesia. Di tahun 1976 nama tersebut kemudian diubah menjadi PT Bank Danamon Indonesia. Di tahun 1988, Danamon menjadi bank devisa dan setahun kemudian mencatatkan diri sebagai perusahaan publik di Bursa Efek Jakarta. Sebagai akibat dari krisis keuangan Asia di tahun 1998, pengelolaan Danamon dialihkan di bawah pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) sebagai BTO (Bank Taken Over). Di tahun 1999, Pemerintah Indonesia melalui BPPN, melakukan rekapitalisasi sebesar Rp 32,2 triliun dalam bentuk obligasi pemerintah. Sebagai bagian dari program restrukturisasi, di tahun yang sama PT Bank PDFCI, sebuah BTO yang lain, dilebur menjadi bagian dari Danamon. Kemudian di tahun 2000, delapan BTO lainnya (Bank Tiara, PT Bank Duta Tbk, PT Bank Rama Tbk, PT Bank Tamara Tbk, PT Bank Nusa Nasional Tbk, PT Bank Pos Nusantara, PT Jayabank International dan PT Bank Risjad Salim Internasional) dilebur ke dalam Danamon. Sebagai bagian dari paket merger tersebut, Danamon menerima program rekapitalisasinya yang ke dua dari Pemerintah melalui injeksi modal sebesar Rp 28,9 triliun. Sebagai surviving entity, Danamon bangkit menjadi salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. Selanjutnya, Danamon terus melakukan upaya restrukturisasi yang mencakup aspek manajemen, karyawan, organisasi, sistem, dan identitas perusahaan. Upaya tersebut berhasil meletakkan landasan dan infrastruktur yang baru guna mendukung pertumbuhan berdasarkan prinsip transparansi, tanggung jawab, integritas dan profesionalisme.

Di tahun 2003, Asia Financial (Indonesia) Pte. Ltd mengakuisisi Danamon, melalui konsorsium Fullerton Financial Holdings, anak perusahaan yang dimiliki sepenuhnya oleh Temasek Holdings dan Deutsche Bank AG yang merupakan pemegang saham pengendali. Setelah melakukan evaluasi menyeluruh di bawah

manajemen yang baru, visi baru diluncurkan dan strategi baru dikembangkan dengan model bisnis spesifik untuk masing-masing segmen pasar. Sejalan dengan arahnya yang baru, pada tahun 2004 Danamon meluncurkan inisiatif Danamon Simpan Pinjamnya, yang merupakan bisnis perbankan mikro, serta melakukan diversifikasi ke bidang kredit konsumen melalui akuisisi Adira Finance, salah satu perusahaan pembiayaan otomotif terbesar di Indonesia. Inisiatif tersebut diikuti dengan perluasan jaringan Danamon Simpan Pinjam di tahun 2005 serta akuisisi bisnis American Express di Indonesia di tahun 2006 yang menempatkan Danamon sebagai salah satu penerbit kartu terbesar di Indonesia.

Tanggal 1 Mei 2019 PT Bank Nusantara Parahyangan Tbk, anggota dari Mitsubishi UFJ Financial Group, Inc, resmi bergabung dengan Bank Danamon sebagai Bank yang Menerima Penggabungan (Surviving Bank). Setelah rampungnya penggabungan usaha secara hukum, seluruh hak dan kewajiban serta pasiva dan aktiva Bank BNP secara hukum beralih ke Bank Danamon.

### **1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **1. Visi Perusahaan**

Kita Peduli dan Membantu Jutaan Orang untuk Mencapai Kesejahteraan. Danamon berkeyakinan bahwa keberadaannya adalah untuk mewujudkan kepeduliannya kepada nasabah, karyawan, serta masyarakat luas dan membantu kesemuanya itu bertumbuh kembang mencapai kesejahteraan yang lebih baik.

#### **2. Misi Perusahaan**

Danamon berupaya untuk mewujudkan visinya melalui tiga misinya, yaitu: Danamon bertekad untuk menjadi “Lembaga Keuangan Terkemuka di Indonesia” yang keberadaannya diperhitungkan.

- Danamon berkeyakinan bahwa kekuatannya dalam intermediasi keuangan dalam perekonomian menjadikannya katalis bagi penciptaan kesejahteraan dan kemakmuran.
- Untuk mengoptimalkan perannya dalam perekonomian, merupakan

keharusan bagi Danamon untuk mempunyai reputasi yang baik dan memimpin di antara lembaga-lembaga keuangan lainnya, sebagai:

1. Mitra bisnis bagi nasabahnya dan
2. Bagian dari anggota masyarakat yang berkontribusi dan mempunyai kepedulian tinggi.

Suatu organisasi yang berpusat pada nasabah, yang melayani semua segmen dengan menawarkan nilai yang unik untuk masing-masing segmen, berdasarkan keunggulan penjualan dan pelayanan, serta didukung oleh teknologi kelas dunia.



Gambar 1.1 Logo Bank Danamon

## 1.2 Latar Belakang

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang.

Kotler dalam Alma (2017:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keunggulan Bank dalam menghadapi persaingan antar perbankan yang ada. Bank sebagai perusahaan jasa dalam bidang keuangan ataupun lainnya yang berkaitan dengan transaksi keuangan, yang perlu mengutamakan kualitas pelayanan. Apabila bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan bank. Untuk itu

kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi.

Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988) mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap yang mana dapat digunakan oleh para pelanggan sebagai kriteria-kriteria dalam menilai kinerja pelayanan perusahaan. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *tangibles* (berwujud). Atribut-atribut tersebut dapat dijabarkan dengan dimodifikasi sesuai dengan jenis usaha yang diteliti dan kemudian dijadikan kriteria-kriteria penilaian bagi pelanggan terhadap kinerja perusahaan.

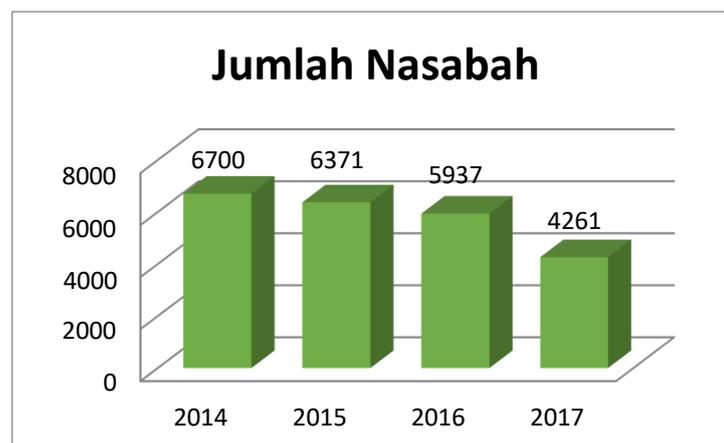
Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon efektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik atau suatu evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaian. Olson dan Dover pada Spreng, Meckenzie dan Olshavsky (2006) mendefinisikan harapan sebagai kepercayaan seseorang terhadap kemampuan suatu produk pada suatu waktu di masa yang akan datang. (Oliver pada Irgelen et al, 2000).

Makin kompetitifnya lingkungan bisnis perbankan di Indonesia, menuntut perusahaan-perusahaan jasa perbankan untuk dapat beradaptasi dengan perubahan yang ada agar tetap bertahan dalam persaingan bisnis perbankan. Untuk itu setiap perusahaan jasa perbankan harus memiliki keunggulan kompetitif berupa peningkatan sumber-sumber daya yang dapat menciptakan nilai bagi perusahaan, sulit ditiru, bersifat langka dan tidak ada substitusi, sehingga dapat menjamin kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan. Tanpa menemukan dan mengelaborasi berbagai keunggulan sulit rasanya bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan bisnis.

Fenomena yang terjadi di Bank Danamon KCP Depok mengenai keluhan

nasabah Tatang Sutarman yang mengeluhkan pelayanan Customer Service sangat tidak baik, tidak secara detail, profesional dan jelas menerangkan beberapa poin penting kepada nasabah. Pihak Danamon waktu itu pernah menelepon tetapi mereka hanya menawarkan program asuransi. “Kenapa pihak Danamon tidak lebih memprioritaskan menelepon memberitahukan hal-hal yang sangat penting kepada nasabah mengenai status tabungan saya yang gagal debit sebanyak 2 kali. Di mana rasa kepeduliannya terhadap nasabah?. Pihak Danamon lebih mementingkan produk-produk tabungan yang mereka miliki untuk ditawarkan kepada nasabah daripada peduli melindungi nasabahnya. Mungkin kepuasan nasabah dianggap tidak penting. Awalnya ingin menabung untuk masa depan ternyata tabungan saya ‘hangus’, tabungan saya sudah berjalan 5 tahun. Kepercayaan dibalas dengan Kekecewaan”. Demikian ungkapan nasabah. (<https://mediakonsumen.com>,31,102017)

Masalah yang terjadi di Bank Danamon KCP Depok dapat dijadikan pelajaran penting bagi Bank Danamon Kantor Cabang Sudirman khususnya karena gejala menurunnya jumlah nasabah perlu diantisipasi, seperti yang dapat dilihat pada grafik berikut.



Sumber: Bank Danamon

Gambar 1.2 Jumlah Nasabah

Pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa jumlah nasabah aktif pada Bank Danamon Cabang Sudirman mengalami penurunan setiap tahunnya, hal ini juga diduga nasabah beralih pada bank lain. Berdasarkan masalah tersebut Bank

Danamon Cabang Sudirman berkomitmen untuk memuaskan nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah, seperti memberikan kemudahan dalam pengajuan fasilitas kredit, membuka beberapa gerai ATM dan kemudahan bertransaksi melalui internet banking.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa tingkat kunjungan nasabah Bank Danamon Cabang Sudirman setiap harinya rata-rata 70 sampai 100 orang nasabah. Pada Tabel 1.1 di bawah ini tergambar fenomena pertumbuhan keluhan nasabah pada Bank Danamon Kantor Cabang Sudirman Bandung, sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah keluhan nasabah**

No	Keluhan	Jumlah Keluhan		
		2016	2017	2018
1	Minimnya ketersediaan fasilitas parkir yang Disediakan	51	49	55
2	Kurang tanggap dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada nasabah	14	16	20
3	Kecepatan Teller dalam menyelesaikan transaksi masih lambat sehingga menunggu antrian lama	33	30	35
4	Pemahaman CSO yang masih kurang tentang kebutuhan nasabah	10	11	9
5	Pelayanan Teller terhadap nasabah kurang ramah	19	18	17
	Jumlah	127	124	136

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa terdapat kenaikan jumlah keluhan yang masuk dalam manajemen Bank Danamon Kantor Cabang Sudirman yaitu sebesar 136 keluhan tahun 2018, jumlah keluhan yang masuk ini, apabila tidak ditanggapi secara cepat maka akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keluhan pelanggan merupakan bentuk persoalan adanya ketidakpuasan pada diri pelanggan atas pelayanan dan produk

yang diberikan oleh perusahaan.

Adapun standar operasional perusahaan (SOP) *service recovery* mengenai beberapa permasalahan yang ada di Bank Danamon yaitu

**Tabel 1.2**  
**Standar operasional perusahaan (SOP) *service recovery***

Saldo terdebit, Transfer ATM yang gagal	Nasabah menyampaikan komplain ke Customer Service, penyelesaian diserahkan kepada kantor pusat melalui beberapa tahapan. Standar waktu untuk penyelesaian saldo yang terdebit adalah 7 hari. Standar waktu yang diperlukan untuk penyelesaian transfer terbagi dua yaitu: 1. Transfer sesama Bank Danamon adalah 7 hari, 2. Transfer ke bank lain standar waktu yang diperlukan adalah 14 hari
RTGS terlambat	Standar waktu transfer dengan menggunakan RTGS ( <i>Real-Time Gross Settlement</i> ) adalah kurang dari 3 jam, dan selambat-lambatnya adalah 1 hari. Jika lebih dari 1 hari, penyelesaian dilakukan oleh kantor pusat melalui beberapa tahapan
ATM tertelan	Penyelesaian dapat langsung diselesaikan oleh unit cabang sendiri pada hari itu juga

Untuk mengetahui lebih lanjut maka penulis melakukan survey awal dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 nasabah. Berikut hasil survey tersebut.

**Tabel 1.3**  
**Hasil Survey awal**

No	Pernyataan	SS 5	S 4	RR 3	TS 2	STS 1	Jml	Rata-rata	Ket.
A	<b>Dimensi Tangible</b>								
	Bank Danamon memiliki lokasi yang strategis	3	12	7	6	2	98	3.27	Cukup

	Fasilitas parkir di Bank Danamon luas	3	14	4	6	3	98	3.27	Cukup
	Interior ruangan Bank Danamon tertata dengan baik	3	19	5	1	2	110	3.67	Baik
<b>B</b>	<b>Dimensi Reliability</b>								
	Kecepatan karyawan dalam menanggapi Nasabah	2	9	7	6	6	85	2.83	Cukup
	Ketepatan dalam melayani nasabah	5	8	15	1	1	105	3.50	Baik
<b>C</b>	<b>Dimensi Responsiveness</b>								
	Petugas Bank Danamon sangat cepat dalam memproses pengajuan yang dilakukan nasabah	0	12	10	5	3	91	3.03	Cukup
	Petugas Bank Danamon melayani dengan baik keluhan-keluhan Nasabah	0	12	9	5	4	89	2.97	Cukup
<b>D</b>	<b>Dimensi Assurance</b>								
	Petugas Bank Danamon menunjukkan sikap yang ramah dan sopan	2	9	7	6	6	85	2.83	Cukup
	Petugas Bank Danamon memiliki pengetahuan produk yang baik	2	16	10	1	1	107	3.57	Baik
<b>E</b>	<b>dimensi Emphaty</b>								
	Petugas Bank Danamon memiliki perhatian penuh pada saat melayani para nasabahnya	0	13	8	9	0	94	3.13	Cukup

	Bank Danamon sangat memperhatikan keluhan nasabahnya	4	12	6	6	2	100	3.33	Cukup
	<b>Rata-rata Skor Variabel Kualitas Pelayanan</b>							<b>3,21</b>	<b>Cukup</b>

Berdasarkan hasil survey awal menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan “cukup”, hanya pernyataan interior ruangan, ketepatan melayani nasabah dan pengetahuan petugas yang dinilai baik oleh nasabah. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan Bank Danamon Cabang Sudirman belum memenuhi kepuasan nasabah. Padahal Bank Danamon Cabang Sudirman secara rutin melakukan acara gathering bersama nasabah yang dilaksanakan di Kota Bandung, Tasikmalaya, Cirebon, Semarang, Surabaya dan Malang. Kegiatan yang dikemas dalam bentuk Talkshow berupaya untuk mendekatkan antara perusahaan dengan nasabah. Selain itu dalam upaya meningkatkan layanan kepada nasabah, Bank Danamon Cabang Sudirman mulai tanggal 18 Desember 2018 menambahkan layanan/fitur baru yaitu penarikan tunai dan pemindahbukuan di Counter Teller hanya dengan menggunakan E-KTP Reader. Pemindahbukuan antar rekening tabungan Bank Danamon Cabang Sudirman atau dari rekening tabungan Bank Danamon Cabang Sudirman ke rekening giro Bank Danamon Cabang Sudirman dengan menggunakan KTP Elektronik.

Untuk mengetahui masalah rendahnya kepuasan nasabah tersebut maka penulis melakukan survei awal dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 30 nasabah Bank Danamon Kantor Cabang Sudirman sebagai berikut.

**Tabel 1.4**  
**Survey Awal Kepuasan Konsumen**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah	Rata-rata	Ket.
1	Saya merasa puas dengan area ruang tunggu yang terjaga kebersihannya	2	11	8	9	0	96	3,20	Cukup

2	Saya merasa puas dengan kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan Konsumen	2	17	8	2	1	107	3,57	Puas
3	Saya merasa puas dengan kemampuan karyawan membantu kebutuhan nasabah	4	18	4	3	1	111	3,70	Puas
4	Saya merasa puas dengan jaminan keamanan pada saat bertransaksi	0	12	10	5	3	91	3,03	Cukup
5	Saya merasa puas dengan karyawan yang memberikan solusi terhadap keluhan nasabah	0	12	9	5	4	89	2,97	Cukup
	<b>Jumlah</b>							16,47	
	<b>Rata-rata</b>							3,29	Cukup

Berdasarkan pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada Bank Danamon Cabang Sudirman dinilai cukup, hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan Bank Danamon Cabang Sudirman sehingga hal perlu ditingkatkan dan ditindaklanjuti faktor-faktor yang dapat menurunkan kepuasan konsumen. Faktor yang perlu ditingkatkan seperti kebersihan area ruang tunggu, jaminan keamanan dan solusi terhadap keluhan nasabah. Pentingnya pemberian pelayanan yang prima dalam bidang perbankan untuk menciptakan sebuah kualitas pelayanan yang baik dan mendapatkan dampak nyata yang positif yaitu kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan Muhammad Rafi Ikhsa (2015) menghasilkan penelitian bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan Pelanggan Indra Cellular Kudus. Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen yang diteliti oleh Hais Dama, dan Erik Siswoyo (2015), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh, Rahmat Hidayat, dan Dwiaryani dan Febrina Rosnita menunjukkan bahwa

kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji :  
“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon Cabang Sudirman”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Danamon Cabang Sudirman ?
2. Bagaimana kepuasan nasabah pada Bank Danamon Cabang Sudirman?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Cabang Sudirman?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Bank Danamon Cabang Sudirman
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pada Bank Danamon Cabang Sudirman
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Cabang Sudirman

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan pada bidang manajemen pemasaran Sebagaimana uraian permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka manfaat penelitian adalah dapat memberikan masukan dan informasi bagi Bank Danamon Cabang Sudirman sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk

mengatasi masalah yang berkaitan dengan faktor kepuasan dan kepuasan.

### **1.5.2 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini merupakan tambahan pengetahuan yang sangat berharga untuk dihubungkan dengan pengetahuan teoritis yang diperoleh pada bangku kuliah khususnya dalam bidang manajemen pemasaran serta penelitian ini diharapkan menjadi tambahan referensi bacaan mengenai manajemen pemasaran yang dapat berguna bagi ilmu pengetahuan.

Penelitian ini akan menambah khasanah ilmu di perpustakaan dan dijadikan sebagai perbandingan bagi mahasiswa lain yang akan mengadakan penelitian sejenis di masa yang akan datang. Selain itu dapat digunakan untuk menambah wawasan dan kemampuan berpikir serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh penulis serta dapat membandingkan dengan kondisi lapangan yang sudah ada.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan pada penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang objek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian umum tentang teori-teori yang digunakan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian sebagai acuan perbandingan dalam masalah yang terjadi sehingga akan diperoleh gambaran yang cukup jelas.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk

mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan penelitian.

#### BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Bab ini membahas analisa data-data yang telah penulis dapatkan dari penelitian dengan menggunakan metode analisis yang telah diterapkan sebelumnya.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan akhir penelitian serta saran-saran untuk pengembangan aplikasi atau web dan bagi peneliti yang akan datang ataupun pihak-pihak yang terkait sebelumnya.

