

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

#### **1.1.1 Sejarah Singkat Bank Tabungan Negara (BTN)**

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berpengalaman di bidang pembiayaan perumahan dan industri yang telah mampu mengemban tugas negara untuk mensejahterakan masyarakat Indonesia melalui kegiatan usaha yang dilakukannya dengan menyalurkan KPR dan Kredit lainnya serta menghimpun dana masyarakat melalui Tabungan, Deposito dan Giro.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) selanjutnya disebut Bank BTN sebagai salah satu Bank BUMN yang berdiri 56 tahun yang lalu, telah mampu mengemban tugas negara dalam membantu 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. Secara internal, Bank BTN terus menerus meningkatkan kinerja operasionalnya melalui berbagai perbaikan sistem. Restrukturisasi yang berkelanjutan guna memperkuat landasan untuk menjadikan Bank BTN sebuah bank umum dengan fokus pada pinjaman perumahan dan industri terus didorong untuk semakin diakselerasikan.

Awal lahirnya Bank BTN yakni dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 dari undang-undang tersebut, Bank BTN bukan bank yang baru dibentuk akan tetapi perubahan Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara.

Penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai bank milik negara ditetapkan dengan UU No. 20.tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968. Pada tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976. Sejalan dengan tugas tersebut, maka tahun 1976 dimulai realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantarkan BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR-

BTN. Dan berkat KPR pulalah BTN terus di hantarkan pada kesuksesannya sebagai bank yang terpercaya, handal dan sehat.

Akhirnya sejarah mencatat dengan sukses BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut telah membawa status BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) pada tahun 1992. Status persero ini memungkinkan BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum. Dan memang untuk mendukung bisnis KPR tersebut, BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum. BTN juga memiliki produk tabungan, Giro, Deposito, ataupun layanan perbankan lainnya yang dimiliki oleh bank lain.

Pelan namun pasti, BTN tidak mau berputus terus menerus sebagai bank penyalur kredit perumahan. Pada tahun 2012 bank BTN mampu menjadi wadah penyaluran pembiayaan KPR terbesar di Indonesia. KPR-BTN juga ikut mendorong tumbuhnya ekonomi kerakyatan bersentuhan dengan 114 industri padat karya. Tak bisa dipungkiri, KPR BTN sangat membantu masyarakat untuk memiliki hunian yang layak, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Pada tahun 2013 bank BTN kembali dinobatkan sebagai *Most Preferred Residential Property Developer Brand* yang diukur berdasarkan preferensi masyarakat bank yang akan dipilih untuk pemilihan fasilitas KPR. Pengakuan terhadap produk KPR bank BTN dengan pengalaman dan kelebihan di pasar yang selama ini mulai banyak dinikmati oleh bank lainnya. Ini menjadi momentum yang baik bagi bank BTN untuk terus meningkatkan pelayanannya dengan mempertajam fokus bisnisnya selama ini.

### **1.1.2 Visi dan Misi Bank Tabungan Negara (BTN)**

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) sebagai salah satu bank yang masih eksis sampai saat ini di Indonesia yang mempunyai visi dan misi di dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja dan menambah jumlah nasabah.

#### **a. Visi Bank Tabungan Negara (BTN)**

Menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan kepuasan nasabah.

#### **b. Misi Bank Tabungan Negara (BTN)**

- Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.

- Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan *professional* serta memiliki integritas yang tinggi.
- Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- Melaksanakan manajemen perbankan yang sehat sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *shareholder value*.
- Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

### 1.1.3 Kegiatan Usaha Perusahaan

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) merupakan bank umum milik pemerintah yg memiliki beberapa kegiatan usaha, yaitu :

#### a. Produk Dana

- 1) Tabungan Batara
- 2) Tabungan Haji Nawaitu
- 3) Giro Rupiah
- 4) Giro dollar
- 5) Tabungan e'Batarapos
- 6) Deposito Berjangka Rupiah
- 7) Deposito Berjangka Valas
- 8) Sertifikat Deposito

#### b. Produk Kredit

- 1) KPR Bersubsidi
- 2) KPRS Bersubsidi
- 3) Kredit Griya Multi
- 4) Kredit Griya Utama
- 5) Kredit Pemilikan Ruko
- 6) Kredit Swa Griya (KSG)
- 7) Kredit Swadana
- 8) Real Cash
- 9) Kredit Investasi – Industri Terkait dengan Perumahan
- 10) Kredit Modal Kerja – Kontraktor (KMK-Kontraktor)

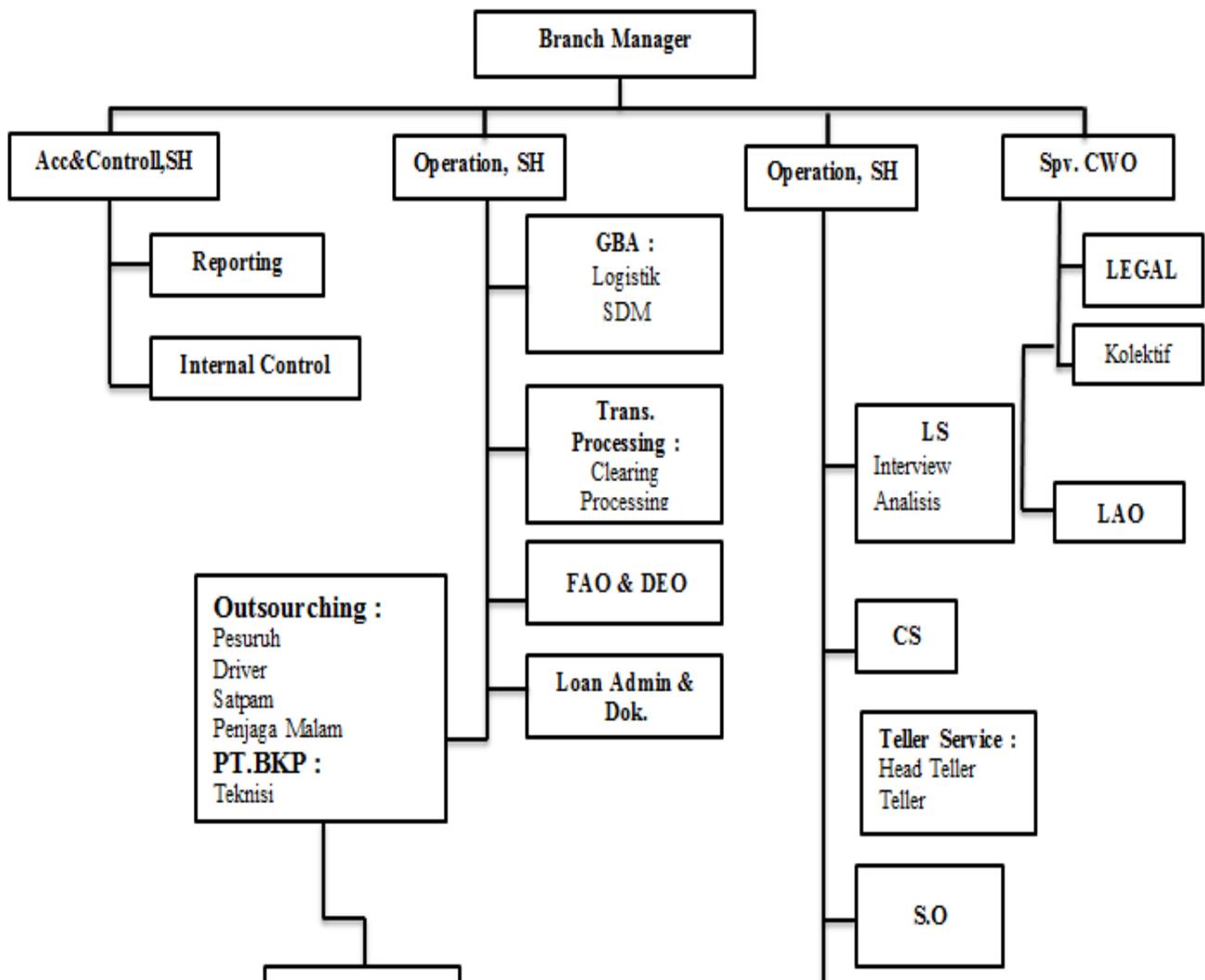
11) Kredit Yasa Griya / Kredit Konstruksi (KYG)

**c. Jasa dan Layanan**

- 1) Bank Garansi
- 2) Batara Payroll
- 3) Inkaso
- 4) Inkaso Luar Negeri (*Collection*)
- 5) Kartu ATM Batara
- 6) Money Changer
- 7) Payment Point
- 8) SMS Batara
- 9) Safe Deposit Box
- 10) Real Time Gross Settlement (RTGS)

**1.1.4 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



## **Gambar 1.1**

Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

**Sumber: Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bekasi, tahun 2012**

### **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Pada era globalisasi arus transformasi dan informasi telah merambah keseluruhan penjuru dunia sehingga jarak antara suatu negara yang satu dengan negara yang lain sudah bukan lagi menjadi masalah. Demikian juga bagi negara Indonesia dalam menghadapi globalisasi ekonomi seperti ini, maka persoalannya bukan lagi menerima atau menolak kehadiran globalisasi tersebut, melainkan bagaimana memanfaatkan secara positif demi memaksimalkan keuntungan dan mengurangi akses negatifnya dengan meminimaliskan kerugian. Pada saat ini perbankan dituntut untuk semakin meningkatkan pelayanannya, dimana nasabah semakin hari semakin meningkatkan mobilitas dan kebutuhannya. Pelayanan dalam industri perbankan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan mereka dalam menghadapi persaingan. (<http://www.tempo.co>).

Menurut Roby Hendrawan (Juni 2013) dalam artikelnya menyatakan bahwa dunia perbankan telah berhasil mengubah masyarakat kita dari masyarakat tradisional yang menyimpan uangnya di bawah tempat tidur atau celengan menjadi pemilik rekening bank. Sekarang mereka pun telah pula melangkah dari masyarakat penabung menjadi masyarakat investor. Karena mereka ingin mendapatkan penghasilan yang lebih besar dari sekedar bunga yang diberikan oleh bank. Bank akhirnya harus mengikuti perkembangan agar tidak ditinggalkan nasabahnya dengan memberikan pelayanan serta menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah.

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

Kotler (2009:175) berpendapat bahwa perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Nitawulan (Maret, 2012) dalam artikelnya yang berjudul “Ketatnya Persaingan Bank di Indonesia” menyebutkan bahwa persaingan bank yang semakin ketat, membuat bank-bank berusaha untuk memberikan pelayanan dengan menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menjalankan transaksi perbankan. Adapun hal penting dalam menciptakan kepuasan layanan nasabah, contohnya bank itu bisa memberi bunga yang tinggi, keamanan (artinya nasabah harus yakin bahwa uang nasabah aman di bank tersebut), sedangkan bagi nasabah yang sering berpergian menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman, dan kemudahan dalam pengaksesan pada suatu waktu dan tempat-tempat tertentu. Disamping itu ada beberapa alasan lain dari para nasabah dalam memilih bank, yaitu: bank terkenal, bunga tinggi, keamanan terjamin, bergengsi, dan perhatian karyawan bank secara individu kepada nasabah cukup baik. Pelayanan internal perbankan itu sendiri, dimana masyarakat akhirnya mempunyai kriteria tersendiri untuk memilih bank yang dianggap memenuhi standar, selain dari sisi keamanan finansial dan eksistensinya, pelayanan yang memuaskan akan menarik nasabah di tengah keragaman bank dengan penawaran fasilitas yang begitu banyak yang di tawarkan kepada masyarakat.

Dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah ini, maka bank dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu bank perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Kesuksesan pemasaran bank dapat dicapai melalui pemfokusan pada kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman Zeithmal, dan Berry. Ada lima dimensi kualitas jasa yang diungkapkan Parasuraman dkk dalam

Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) yaitu bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Alasan memilihnya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, atau lebih dikenal dengan bank BTN, adalah karena bank BTN selama 56 tahun lebih telah menjadi bank BUMN yang sangat membantu sekali dalam pembangunan pemukiman warga. Dengan berdirinya selama 56 tahun dan selama itu juga berkontribusi dalam pembangunan Negara, seharusnya bank BTN termasuk dalam kategori 5 bank terbaik di Indonesia. Dan khususnya bank BTN cabang Bekasi dikarenakan BTN cabang Bekasi harus memanfaatkan keunggulan kompetitifnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan nasabahnya. Objek Penelitian ini adalah nasabah tabungan pada BTN cabang Bekasi.

Menurut hasil wawancara tentang pelayanan bank BTN setelah melakukan survey keluhan nasabah tabungan oleh pihak manajemen bank BTN pada tahun 2013 dinyatakan bahwa kenaikan keluhan pada tahun 2012 dipengaruhi dalam hal pelayanan yang diterima, seperti: (1) kurangnya tenaga *teller* yang ada sebanyak 2 orang yang dirasakan tidak cukup melayani nasabah yang datang dan akhirnya menimbulkan antrian yang cukup panjang, (2) kurang luasnya ruang tunggu yang disediakan, (3) kurang tanggapnya karyawan dalam menyelesaikan keluhan nasabah, (4) kurang jelasnya informasi yang diberikan oleh karyawan tentang bank menjadikan nasabah tidak dapat menerima penjelasan informasi tersebut dengan baik, (5) kurangnya kecepatan pelayanan yang diberikan oleh *teller* bank dalam melayani nasabah. Kesimpulan dari kelima poin di atas menggambarkan bahwa dampak dari kualitas pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan *complain* atau keluhan dari nasabah karena tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.

Adanya nasabah yang mengeluh terhadap pelayanan BTN cabang Bekasi mengidentifikasi adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut yang berdampak pada penurunan kepuasan nasabah. Bank BTN Cabang Bekasi sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat bank BTN cabang Bekasi harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik.

Kualitas pelayanan yang ingin dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang nasabah, karena nasabah bank merupakan penilai dari kualitas pelayanan sehingga prioritas utama dalam jaminan

kualitas adalah penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa perbankan. Apabila bank BTN cabang Bekasi dapat memberikan pelayanan yang layak dan adil terhadap seluruh nasabah tentunya nasabah tersebut akan merasa dihargai dan nyaman dalam menggunakan jasa perbankan yang ditawarkan oleh bank BTN cabang Bekasi, sehingga ia akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank BTN cabang Bekasi.

Menurut Kotler & Armstrong (2009 : 87) menyatakan bahwa kepuasan konsumen sangat berkaitan erat dengan kualitas. Kualitas memiliki dampak langsung terhadap performa produk dan kepuasan konsumen. Menurut Lupiyoadi (2009:176) menyebutkan bahwa adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Sedangkan menurut Tjiptono (2009 : 244) menyatakan bahwa kualitas jasa berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan.

Dari latar belakang yang telah dijabarkan diatas bahwa pentingnya suatu kualitas pelayanan dalam usaha jasa khususnya perusahaan perbankan guna memenuhi kepuasan kepada para nasabah dan bagi perusahaan dapat menciptakan keuntungan yang diharapkan. Maka penulis mengadakan penelitian membahas kualitas pelayanan perbankan terhadap loyalitas nasabah dan menuangkan hasilnya dalam bentuk Laporan Tugas Akhir dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Cabang Bekasi”***.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian bertujuan dengan tujuan untuk memperjelas permasalahan yang sedang terjadi dan mengungkap masalah dengan lebih rinci guna menemukan jawaban atas permasalahan yang telah terjadi mengenai penelitian yang akan di kaji. Sesuai dengan tujuan tersebut, maka penelitian yang penulis lakukan dirumuskan berupa pertanyaan sebagai berikut, yaitu :

1. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Bekasi ?
2. Bagaimana loyalitas nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Bekasi ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Bekasi ?

### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Bekasi.
2. Untuk mengetahui loyalitas nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Bekasi.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dan menentukan strategi bisnis pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Bekasi.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi penulis

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran yang selama ini didapat diperkuliahan serta membandingkannya dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

2. Bagi perusahaan

Untuk memberikan informasi dan masukan bagi perusahaan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi yang dapat mendukung upaya perbaikan aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan. Selain itu diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lain yang ingin menggunakannya sebagai bahan pertimbangan atau referensi dalam kegiatan penelitian dan untuk dapat dijadikan sebagai penambah bahan bacaan di perpustakaan.

3. Bagi pihak lain

Dapat dijadikan referensi keilmuan dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis yang bersangkutan dengan manajemen pemasaran.

### **1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan laporan tugas akhir penelitian ini berisikan tentang penjelasan sebagai berikut:

1. Pendahuluan

- a. Gambaran Umum Objek Observasi

Gambaran umum objek observasi berisikan tentang observasi terhadap perusahaan perbankan perkembangannya di Indonesia, khususnya di kota Bandung.

b. Latar Belakang Objek Observasi

Latar belakang objek observasi menjelaskan tentang *customer service* dan perilaku konsumen di bank BTN Cabang Bekasi, yang berpengaruh terhadap loyalitas.

c. Perumusan Masalah

Rumusan masalah berisikan tentang masalah-masalah kualitas layanan yang dilakukan oleh manajemen bank BTN Bekasi guna mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas.

d. Tujuan Observasi

Berisikan tentang tujuan-tujuan dari pengamatan ini dilakukan seperti melihat hubungan dan pengaruh yang terjadi antara kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah dan menentukan strategi bisnis bank BTN Cabang Bekasi.

e. Kegunaan Observasi

Berisikan tentang manfaat-manfaat yang akan didapat oleh penulis dari pengamatan terhadap bank BTN Cabang Bekasi.

f. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Berisikan sistematis penulisan dari Laporan Tugas Akhir ini.

2. Tinjauan Kepustakaan

a. Tinjauan Teori

Berisi tentang landasan teori, teori penunjang, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

b. Metode Penelitian

Berisi tentang jenis penelitian, variabel penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data dan pengolahan data, populasi dan lokasi, sampel dan teknik sampel, variabel operasional, jenis skala, serta metode pengujian data yang digunakan dalam penelitian.

c. Hasil dan Pembahasan

Berisikan tentang hasil dan pembahasan dari objek penelitian yang mencakup deskripsi responden, hasil pengujian dan analisis data, serta jawaban dari rumusan masalah.

3. Kesimpulan dan Saran

d. Kesimpulan

Berisikan tentang intisari permasalahan dari hasil pengamatan, observasi dan penelitian yang dilakukan terhadap bank BTN Cabang Bekasi yang diambil secara singkat dan tepat.

e. Saran

Berisikan tentang masukan-masukan atas permasalahan dari penulis pada bank BTN Cabang Bekasi untuk menunjang perbaikan perusahaan atau manajemen dan dijadikan pertimbangan manajemen melakukan perubahan pada perusahaan.