

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pelayanan perbankan dirasakan sangat pesat, hal itu ditunjang lagi dengan kemajuan teknologi yang semakin memanjakan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui Produk yang disediakan oleh Bank Permata yang akan memberikan banyak kemudahan dan keuntungan untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Sesuai yang dijelaskan oleh kasmir dalam buku manajemen perbankan (2001: 12) menjelaskan Pengertian bank menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menyimpan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Dari pengertian tersebut bank permata sangat berperan penting bagi kalangan masyarakat yang telah menjadi nasabah bank yang berguna untuk memberikan jasa kepada nasabah bank permata dalam menampung dana nasabah, menyalurkan dana nasabah, dan memberikan jasa bank lainnya untuk melayani nasabah Bank Permata.

Kunci dari keberhasilan manajemen bank adalah bagaimana bank tersebut merebut hati masyarakat, sehingga peranannya sebagai pelayanan bank berjalan dengan baik.

Dalam mencapai visi dan misi bank permata terhadap nasabah Bank Permata dengan meningkatkan kualitas pelayanan perbankan melalui kewajiban *customer service* yang melayani nasabah bank permata dengan sepenuh hati dengan kesiapannya memberikan jasa sesuai kebutuhan nasabah dalam mengantisipasi transformasi usaha kedepan yang menyelaraskan strategi usaha dengan kesiapan manajemen, sebagai bagian dari srategis pelayanan, sejalan dengan reposisi usaha ke sektor retail, dan perluasan jaringan distribusi sehingga dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah.

Hal ini dirasakan Bank Permata bahwa untuk menjaga konsistensi kualitas layanan yang memicu pada aspek sikap pelayanan petugas *customer service* sesuai standar yang ditetapkan oleh manajemen Bank Permata, Bank Permata memiliki ketentuan jam operasional hari senin s/d jumat aktif melakukan kegiatan perbankan dari jam 08.00 pagi hingga 15.00 sore, untuk hari sabtu dan minggu adalah hari libur melakukan kegiatan perbankan di PT. Bank Permata,Tbk. Serta adanya kegiatan-kegiatan yang dipersiapkan oleh *Customer Service* sebelum *Customer Service* melakukan kegiatannya dan setelah memasuki waktu jam kerja untuk *Customer Service* menangani Nasabah yaitu ketentuan batasan waktu keterampilan dan

pengetahuan dalam memberikan informasi dan melayani nasabah dengan waktu lima sampai sepuluh menit perNasabah Bank Permata untuk menangani hingga menyelesaikan segala keluhan nasabah.

Namun, *Customer Service* memiliki kesulitan dalam menangani keluhan nasabah sampai pada saat ini masih butuh perbaikan pelayanan ,seperti antrian panjang pada hari-hari tertentu dikarenakan pengetahuan nasabah yang kurang akan perbankan, dan Kurang pengetahuan akan penggunaan Teknologi (seperti yang dijelaskan oleh Lamb, dkk dalam buku manajemen pemasaran edisi pertama (2001: 246) bahwa pemasaran bisnis melalui internet adalah industri teknologi informasi yang mendorong kemajuan ekonomi). Dan juga dikarenakan sistem yang dijalankan dalam operasi sistem data terjadi loading lambat sampai operasi sistem bisa terjadi *offline*.

Adanya *Standart Operasional* Bank Permata yang sudah cukup baik diantaranya adanya perubahan dari form terbaru yang sudah ada pernyataannya. Dan Permata Bank memiliki banyak akses kemudahan dalam memberikan info kepada nasabah Bank Permata melalui Permata ATM, Permata *e-banking* melalui telepon genggam yang berguna untuk melakukan transaksi yang tersedia di Permata ATM, Permata Tel, Permata Mini ATM, Permata *E-Banking*, dan Permata Net secara *Online* melalui www.PermataBank.com atau www.PermataNet.com, untuk Permata Tel yang berguna untuk menerima segala keluhan Nasabah Bank Permata mengenai Info Layanan Produk, dan Informasi mengenai Produk Card Debit Bank

Permata, dapat menghubungi dengan nomor telepon *call centre* yaitu 500111 dengan kode-kode tertentu sesuai yang dibutuhkan oleh Nasabah.

keamanan Nasabah yang terjamin dikarenakan *Customer Service* diwajibkan untuk perlu menjaga identitas Nasabah disetiap perpanjangan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*), seperti digantikan dengan kartu ATM yang baru yang kini telah memiliki CHIP (tingkat pengamanan yang berlapis dengan berbasis kriptogram sehingga mustahil berbasis chip di palsukan) guna mencegah adanya *hacker* (pembajakan identitas Nasabah) atau *Card Skimming* (Penggandaan Kartu Debit dengan cara mengcopy data-data yang terdapat di pita magnetik), dan pembuatan kartu debit baru dikarenakan kehilangan maka pihak *Customer Service* tidak akan melayani pembuatan card debit baru apabila nasabah Bank Permata tidak menyerahkan surat pengantar lapor kepolisian, dan pencetakan buku tabungan yang tidak dapat diwakili selain nasabah Bank Permata yang tercantum pada identitas buku tabungan tersebut.

terjaganya fasilitas guna kenyamanan Nasabah seperti kebersihan, peralatan kantor kelengkapan yang diperlukan Nasabah disiapkan dengan baik untuk nasabah bank permata, dan Ruang Tunggu Nasabah dan adanya pihak petugas keamanan yang bertugas menjaga keuangan yang di Bank Pemata,tbk cabang kuningan , memerlukan keamanan pihak *security* untuk keamanan yang intensif kepada nasabah seperti memberikan nomor antrian agar terciptanya

ketertiban guna mencegah adanya kerusuhan serta memberikan alur Nasabah untuk memudahkan Nasabah menyelesaikan keperluannya, luasnya tempat parkir untuk Nasabah, dan menjaga kantor bank cabang guna mencegah adanya kriminal yang terjadi sesuai jadwal shift yang telah ditentukan.

Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama akan kekurangan pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan Bank Permata untuk dapat mengupayakan perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik atas pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* untuk memberikan kenyamanan pada Nasabah sehingga tetap menjadi Nasabah yang setia kepada Bank Permata. dimana hal perusahaan lebih mengutamakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Customer Service* di PT. Bank Permata, Tbk.

Berbicara Kualitas Pelayanan, Bank Permata juga perlu memperhatikan Kualitas dari Produk yang di selenggarakan oleh PT. Bank Permata, Tbk.

Kekurangan pada Produk Bank Permata itu sendiri adalah nasabah dapat dikenakan administrasi setiap bulannya apabila keuangan nasabah tidak mencapai ketentuan yang diberlakukan bank permata, nasabah dapat dikenakan biaya Kartu ATM apabila Kartu ATM Hilang atau Rusak, dan nasabah dapat dikenakan biaya tarif disetiap transaksi-transaksi tertentu melalui berbagai Layanan Permata. terdapat masa berlaku di Kartu ATM Permata Debit dikarenakan

adanya perubahan model pada kartu ATM Permata Debit, sehingga nasabah perlu memperpanjang untuk seluruh produk Kartu ATM Debit yang telah habis masa berlakunya dan masa berlaku bertahan selama lima tahun, karena apabila masa berlaku habis dan nasabah tidak memperpanjang masa berlaku kartu ATM tersebut maka nasabah tidak dapat menggunakan berbagai fasilitas yang tersedia melalui kartu ATM tersebut untuk memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhannya.

Nasabah harus selalu menabung uangnya di Kartu ATM Permata Debit. Karena apabila nasabah tidak menabungnya selama 6 bulan berturut-turut maka rekening nasabah akan ditutup, dan nasabah tidak dapat menggunakan produk tersebut.

Card ATM Debit Permata adalah fasilitas yang diberikan kepada nasabah dengan berbagai macam jenis Kartu dengan Jenis Rekening Tabungan tertentu. Selain dari pada itu kartu ATM Permata, memiliki kelebihan yang dapat digunakan Nasabah untuk memenuhi kebutuhan nasabah apabila nasabah tidak memegang uang tunai, melalui kartu ATM dapat melakukan berbagai transaksi, seperti:

1. Penarikan Tunai.

Nasabah dapat melakukan penarikan uang tunai, kapan saja dan di mana saja.

2. Transfer Uang antar Rekening Permata

Nasabah dapat melakukan transfer antar rekening untuk keperluan apa saja, kapan pun, di mana pun di seluruh Indonesia, Nasabah

dapat melakukan pengiriman uang ke rekening Permata lain dengan mudah dan langsung diterima saat itu juga.

3. Membayar Tagihan Bulanan dengan *e-banking* sesuai ketentuan biaya transaksi bank permata.

Nasabah tidak perlu antri dan menghabiskan waktu berjam-jam di loket-loket pembayaran hanya untuk membayar tagihan bulanan. Dengan kartu ATM Permata, Nasabah dapat melakukan pembayaran tagihan bulanan, seperti Telepon, Telepon Selular (Genggam), PLN, Kartu Kredit, Pendidikan, Internet dan lain-Lain.

4. Membeli Pulsa Isi Ulang Prabayar *HandPhone*.

Nasabah dapat melakukan pembelian pulsa isi ulang telepon selular gratis dengan *e-banking* seperti Simpati, XL, IM3, Mentari, dan lain-lain.

5. Informasi Saldo

Nasabah dapat melakukan pengecekan saldo rekening Nasabah.

6. Mengubah PIN (*Personal Identification Number*) dan TIN (*Telephone Identification Number*).

Dapat mengganti PIN sesuai yang Nasabah inginkan.

Kegunaan Permata ATM selain diatas juga dapat dikonsumsi nasabah dengan Berbelanja sepuasnya dengan Kartu ATM Permata Debit. Kartu ATM Permata Debit dapat berfungsi untuk berbelanja di berbagai tempat belanja yang berlogo VISA melalui mesin EDC (*Electronic Data Capture*) dengan Promo Diskon diberbagai *Merchant*

Wisata, *Online Shopping*, dan Kuliner yang telah bekerja sama dengan Bank Permata.

ATM Permata, selain hal diatas, mesin tersebut juga dapat digunakan untuk pengecekan saldo. Transaksi bisa dilakukan oleh seluruh nasabah bank yang memiliki jaringan :

- a. Visa Plus (Internasional)
- b. MasterCard/Cirrus
- c. ALTO
- d. PRIMA

Akan hal tersebut menimbulkan pertanyaan bahwa apakah benar kualitas pelayanan dan Produk kartu ATM Debit dapat memberikan kepuasan nasabah khususnya kepuasan nasabah Bank Permata kantor cabang Kuningan setia budi-jakarta selatan. Akhir-akhir ini riset telah dilakukan berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dalam upaya untuk memahami factor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan nasabah. Ada beberapa yang menjadi sepuluh factor utama kualitas pelayanan yang dipresepsikan baik, sesuai yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry Saleh, (2010: 103) yaitu Konsistensi, Tanggung Jawab, Keterampilan dan Pengetahuan, Kemudahan, Sopan Santun, Komunikasi, Kepercayaan, Keamanan, Empati, dan Faktor Fisik.

Berdasarkan beberapa hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis ingin meneliti lebih jauh mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas

Produk ATM Permata Debit terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Permata,tbk Kantor Cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini mengamati Kualitas Pelayanan dan Produk kartu ATM Debit Bank Permata, Latar Belakang penelitian adalah untuk mengetahui penilaian nasabah tentang kualitas pelayanan serta Produk yang dapat dirasakannya adapun identifikasi masalah tersebut diantaranya :

1. Keberadaan antrian nasabah cukup panjang pada hari tertentu
2. Terjadinya jaringan offline pada saat pelayanan berlangsung
3. Kurangnya Pengetahuan Nasabah mengenai Perbankan.
4. Kurangnya Pengetahuan Nasabah mengenai Layanan Teknologi
5. Adanya keterbatasan masa berlaku Permata ATM debet.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah penelitian maka pembatasan masalah penelitian adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Kartu ATM Debit terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Permata kantor cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang dan identifikasi masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah?
2. Adakah Pengaruh antara Kualitas Produk Kartu ATM Debet dengan Kepuasan Nasabah ?
3. Adakah Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Kartu ATM Debet dengan Kepuasan Nasabah?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan.
2. Untuk mengetahui Kualitas Produk Kartu Debet terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Produk Kartu ATM Debet terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan.

F. Kegunaan Penelitian

Manfaat Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam rangka menambah wawasan akademik sehingga berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.

1. PT. Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan adalah:

- a. Hasil Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan penilaian dan informasi bagi PT.Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dan Produk Kartu ATM Debet terhadap Kepuasan Nasabah.
- b. Untuk mengetahui seberapa tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan dan Produk Kartu Debet.

2. Peneliti adalah:

Menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Kartu Debet terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan. Sehingga penulisan mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Permata,tbk.