

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dengan mendorong pertumbuhan ekonomi di tingkat nasional dan daerah, sektor keuangan memegang peranan penting, khususnya dalam pengembangan sistem keuangan dan pembayaran. Lembaga keuangan yang diperlukan untuk berkontribusi dalam menciptakan perekonomian yang berkeadilan di daerah adalah bank pembangunan daerah. Bank Pembangunan Daerah sendiri dibentuk untuk mencerminkan kebijakan pemerintah pusat yang mendukung pemerintahan mandiri.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur merupakan sebuah lembaga keuangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah di Jawa Timur dan fokus pada sektor perbankan. Bank Jatim menawarkan layanan yang lebih profesional dan mempertahankan visinya sendiri. Misi Bank Jatim adalah meningkatkan kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Bank Jatim bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Malang dalam pengelolaan aset daerah, gaji pegawai di daerah, penyaluran kredit kepada masyarakat, kerjasama dengan pemerintah dan perusahaan swasta yang ada di Malang.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016:39) kepuasan merupakan tingkat sejauh mana kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Jika kinerja produk atau jasa lebih kecil dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen merasa sangat puas atau sangat senang.

Strategi dalam sektor perbankan untuk membangun loyalitas dan mempertahankan nasabah melibatkan pembentukan komunikasi yang efektif, guna menciptakan kepercayaan jangka panjang dari pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk menjalankan komunikasi yang baik dan memberikan pelayanan berkualitas tinggi agar dapat memuaskan pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2016:440) kualitas pelayanan mencakup suatu model yang menggambarkan kondisi konsumen berdasarkan harapan mereka terhadap layanan, yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, promosi, dan informasi dari mulut ke mulut.

Produk merupakan sesuatu yang ditawarkan sebagai usaha mencapai tujuan dari perusahaan, melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2016: 47), produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan. Selain aspek kualitas layanan dan produk, para pelaku usaha di sektor jasa juga harus mempertimbangkan lokasi tempat beroperasinya perusahaan, karena lokasi yang strategis akan memberikan keuntungan lebih bagi perusahaan. Lokasi seringkali menjadi penentu utama dalam mencapai keberhasilan usaha, karena erat kaitannya dengan potensi pasar suatu bisnis. Ketika bank berada di lokasi yang strategis, memudahkan akses bagi nasabah, sehingga mereka tidak mengalami kesulitan dalam menemukan bank, contohnya dengan berlokasi di pusat kota yang dapat dijangkau dengan kendaraan umum, serta jalan menuju bank yang baik kondisinya. Dengan kemudahan akses terhadap layanan perbankan, masyarakat lebih mungkin terdorong untuk menggunakan produk atau layanan perbankan tersebut.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rumastari (2019) menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh variabel-variabel seperti pelayanan, produk, harga dan lokasi secara bersamaan. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Anshar (2019) menunjukkan bahwa variabel lokasi, harga dan kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini diperoleh melalui pengujian hipotesis yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Terminanto (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan pengaruh signifikan secara bersama-sama dari variabel kualitas pelayanan, produk dan lokasi terhadap variabel kepuasan nasabah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh W Jaya (2021) kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Memahami kebutuhan dan menilai tingkat kepuasan pelanggan, terutama dalam hal kualitas pelayanan, produk, dan lokasi, menjadi aspek penting yang diperhatikan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk untuk menentukan posisinya dalam persaingan bisnis. Kepuasan nasabah menjadi fokus utama, karena apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan, maka kemampuan perusahaan untuk berkembang dalam bisnisnya akan meningkat. Pemilihan lokasi penelitian difokuskan pada Kantor Kas Bank Jatim Singosari, mengingat adanya keluhan nasabah terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim di lokasi tersebut. Penyelesaian keluhan ini dianggap penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan dan fenomena yang ada, peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Kas Singosari)". Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh yang lebih signifikan dari kualitas layanan, produk, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Jatim.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan, produk dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jatim Singosari?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jatim Singosari?
3. Apakah produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jatim Singosari?
4. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jatim Singosari?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, produk dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Jatim Singosari.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jatim Singosari.
3. Untuk mengetahui pengaruh produk secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jatim Singosari.
4. Untuk mengetahui pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jatim Singosari.

D. Manfaat Penelitian

1. Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan pembelajaran atau menjadi sumber referensi yang bermanfaat untuk memperluas pemahaman tentang dampak kualitas pelayanan, produk dan lokasi terhadap tingkat kepuasan nasabah.
2. Untuk perusahaan, kami berharap hasil penelitian ini dapat menjadi panduan dalam merancang kebijakan terkait pelayanan, produk dan lokasi guna meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.
3. Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini dapat berperan sebagai dokumen referensi yang memberikan informasi kepada peneliti lain, terutama bagi mereka yang tengah menjelajahi topik yang serupa.