

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Masalah Penelitian

1.1.1. Latar belakang masalah

Perbankan adalah salah satu pilar penopang perekonomian di suatu negara. Dengan berbagai fungsi yang melekat pada perbankan, tentunya akan membuat bisnis perbankan menjadi tujuan banyak pihak yang berkepentingan, baik itu masyarakat sebagai nasabah untuk menabung, investor, kreditor bahkan pemerintah.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah bank terbanyak, yakni sampai saat ini (Januari 2015) melalui berita yang termuat di situs internet dengan alamat financial.bisnis.com, pada Senin 19-01-2015 telah tercatat sudah ada 118 bank, dimana 56 bank hanya memiliki modal di bawah Rp 100 miliar. Sementara itu, ada 4 bank yang modalnya di atas Rp 30 triliun dan sisanya bermodal Rp 1 triliun – Rp 30 triliun.

Dengan banyaknya bank yang ada, tentunya akan menciptakan persaingan yang sangat ketat antar setiap bank umum di Indonesia. Dimana kita ketahui, salah satu tujuan dari bank umum adalah mencari keuntungan. persaingan yang muncul antar setiap perbankan akan menyebabkan penurunan laba. Hal tersebut sangat sesuai dengan konsep yang diutarakan oleh W. Chan Kim dan Renne Mauborgne (2005) yaitu mengenai *Red Ocean Strategy*, dimana manajemen strategik yang ditempuh perusahaan saat ini mayoritas berbasis persaingan (*competitive-based strategy*) yang menyebabkan terjadinya persaingan tajam diantara perusahaan dalam satu industri sehingga mengakibatkan terjadinya penurunan laba akibat terjadinya pembagian permintaan terhadap produk perusahaan kepada sejumlah pesaing dalam satu industri.

Apalagi jika mengingat jenis produk yang di tawarkan oleh bank hampir sama satu sama lain. Tentu akan memaksa setiap bank untuk berlomba mencari hal istimewa yang dapat ditawarkan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat membedakan bank satu dengan bank lainnya dan nasabahpun akan tertarik untuk memilih bank yang dirasa paling nyaman dan meyakinkan.

PT BTN, Persero tbk, yang merupakan salah satu bank BUMN yang ada di Indonesia, menyadari bahwa masih banyak hal yang harus ditingkatkan agar nasabah tetap loyal pada eksistensi Bank BTN. mengingat adanya rencana pemerintah untuk memperkecil jumlah bank yang ada di Indonesia, Bank BTN sebagai bank yang telah berdiri sejak tahun 1897 ini harus mampu mempertahankan kedudukannya sebagai bank BUMN dan lepas dari rencana akuisisi maupun merger dengan bank lain. Maka dari itu Bank BTN hendaknya tetap mampu meningkatkan pertumbuhan nasabahnya serta mempertahankan kepuasan dari nasabah tersebut, karena dengan memperhatikan kepuasan nasabah Bank BTN akan mampu menumbuhkan loyalitas yang terjalin antar nasabah dan bank itu sendiri. Hal tersebut tentunya akan membuat Bank BTN mampu bertahan di tengah kondisi persaingan dewasa ini.

Kondisi aktual yang terjadi di Bank BTN selama ini adalah Bank BTN telah mencoba berbagai cara untuk dapat terus meningkatkan kualitas produk maupun layanan yang diberikan kepada nasabah, namun tetap pertumbuhan nasabah yang dimiliki PT BTN tidak terlalu significant, bahkan masih banyak masyarakat yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Bank BTNpun telah menyusun strategi dalam meningkatkan mutu produk dan juga mutu layanan kepada nasabah, salah satunya adalah dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM). Karena tanpa adanya usaha untuk menjadi lebih baik, tentunya Bank BTN akan tertinggal dalam persaingan di era globalisasi seperti sekarang ini.

Dengan latarbelakang yang telah dikemukakan, maka peneliti ingin dapat meneliti bagaimana hubungan yang terjadi antara penerapan TQM pada Bank BTN dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini berjudul “Analisis

Hubungan Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Dengan Kepuasan Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero Tbk).”

1.1.2. Perumusan masalah pokok

Apakah penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada Bank BTN memiliki hubungan yang signifikan positif dengan kepuasan nasabah Bank BTN? Sehingga diharapkan dapat membawa dampak positif pula pada peningkatan kepuasan nasabah dan tentunya akan berdampak pada loyalitas nasabah bank tersebut.

1.1.3. Spesifik masalah pokok

Sesuai dengan penetapan masalah pokok penelitian diatas, dan agar tidak mengalami penyimpangan atau agar penelitian ini menjadi terarah, maka dirumuskan spesifikasi masalah pokok dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada Bank BTN ?
2. Bagaimana kepuasan nasabah Bank BTN?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara *Total Quality Management (TQM)* dengan kepuasan nasabah Bank BTN?

1.2. Kerangka Teori

1.2.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat) sebagai berikut :

1. Variabel Independen / Variabel Bebas terdiri dari :
 - a. Perencanaan Mutu (X_1)

Dalam upaya menciptakan kualitas yang baik, tentunya suatu perencanaan yang baik juga sangat diperlukan. Perencanaan mutu

tersebut dimaksud sebagai upaya pengembangan dan penetapan tujuan dalam hal menetapkan kualitas dengan mengembangkan sistem kualitas. Perencanaan mutu biasa dilakukan diawal proses agar terciptanya suatu produk dengan kualitas yang sempurna sesuai dengan yang diharapkan.

b. Pengendalian Mutu (X_2)

Dengan rencana yang sudah tersusun rapi, tentunya Pengendalian Mutu atau *Quality Control (QC)* juga menjadi salah satu hal terpenting dalam proses menciptakan kualitas tingkat tinggi. Dimana diperlukan suatu proses kegiatan teknis yang bersifat rutin dirancang untuk menilai dan mengukur mutu suatu produk atau jasa yang akan di salurkan ke pasaran untuk kemudian di perjualbelikan. Proses pengendalian mutu tersebut dilakukan adalah dengan melakukan deteksi dan eliminasi komponen-komponen atau produk gagal yang tidak sesuai dengan standar.”

c. Jaminan Mutu (X_3)

Para nasabah akan merasa lebih nyaman dalam menempatkan dana, jika perusahaan perbankan memberikan jaminan dalam menawarkan produk perbankan yang dimiliki bank tersebut. Jaminan Mutu adalah sebuah cara untuk memproduksi produk yang bebas cacat dari awal proses produksi, dimana dilakukan pemenuhan spesifikasi produk secara konsisten atau menghasilkan produk yang selalu baik sejak awal (*right first time every time*). Tujuannya dalam istilah Philip B.Crosby adalah menciptakan produk tanpa cacat (*zero defects*). Dalam dunia perbankan tentu yang dimaksud sebagai jaminan mutu antara lain adalah keamanan dalam penyimpanan dana, serta fluktuasi suku bunga yang senantiasa mengikuti perkembangan Bank Indonesia.

d. Perbaikan Mutu (X_4)

Perbaikan Mutu tentunya bermakna proses penyempurnaan mutu produk menjadi lebih baik setelah melewati beberapa fase pengujian. Perbaikan ini juga dimaksud sebagai sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki sistem dan proses kerja dalam suatu organisasi atau kegiatan.

2. Variabel Dependen / Variabel Terikat

Variabel dependen / variabel terikat (Y) adalah kepuasan nasabah yaitu suatu perasaan senang atau kecewa yang ditunjukkan oleh nasabah setelah nasabah tersebut memperoleh pelayanan atau merasakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank.

1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel

Perencanaan Mutu (X_1) merupakan kegiatan yang dilakukan dengan mengembangkan sistem kualitas. Setiap kegiatan yang menginginkan hasil yang sempurna tentunya membutuhkan perencanaan yang matang mengenai beberapa hal yang terkait seperti konsep, tujuan, kegunaan, teknik maupun bagaimana proses kegiatan tersebut akan dilaksanakan.

Pengendalian Mutu (X_2) merupakan suatu proses yang sangat penting dalam suatu bisnis yang bertujuan untuk menjual produk ke pasaran. Dalam proses pengendalian mutu, produk yang telah selesai di proses akan dilakukan kegiatan sortir sebelum di jual kepada konsumen ataupun distributor. Sehingga diharapkan produk yang telah siap dijual tersebut adalah merupakan produk yang bermutu baik. Produk yang dimaksud sudah tentu berupa barang maupun jasa. Dalam hal jasa, tentunya pengendalian mutu yang dimaksud adalah berupa kegiatan pelatihan berupa training kepada calon karyawan sebelum karyawan tersebut terjun langsung dalam menangani nasabah, serta kegiatan penyeleksian calon karyawan yang akan bergabung dengan management perusahaan.

Pengendalian Mutu memiliki 3 aspek yang ditekankan pada pendekatan ini, yakni :

1. Unsur-unsur seperti kontrol, manajemen pekerjaan, proses-proses yang terdefinisi dan telah terkelola dengan baik, kriteria integritas dan kinerja, dan identifikasi catatan.
2. Kompetensi, seperti pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan kualifikasi.

3. Elemen lunak, seperti kepegawaian, integritas, kepercayaan, budaya organisasi, motivasi, semangat tim, dan hubungan yang berkualitas.

Jaminan Mutu (X_3) merupakan cara cerdas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memperkecil jumlah kerugian yang mungkin terjadi dikarenakan produk gagal. Dengan memperhatikan proses produksi dari awal hingga akhir, perusahaan tentunya membutuhkan ketelitian dan keakuratan yang tinggi. Dalam bidang jasa, jaminan mutu akan berhasil apabila manajemen perusahaan tersebut dapat memupuk etos kerja yang dimiliki oleh karyawannya, sehingga para karyawanpun akan berusaha melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Perbaikan Mutu (X_4) merupakan proses untuk memperbaiki mutu produk (barang atau jasa) secara berkesinambungan. Perbaikan mutu harus tetap dilakukan oleh manajemen perusahaan, sehingga produk yang ditawarkan tidak akan tertinggal oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun oleh pesaing. Perbaikan mutu tentunya dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan rutin kepada karyawan dalam periode waktu tertentu.

Kepuasan pelanggan (Y) menurut Kotler & Keller (2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Hal senada juga diungkapkan Zeithaml & Bitner (2009) yang mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kesimpulan aktual jasa. Dari 2 pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil penilaian berupa perasaan senang maupun kecewa terhadap jawaban atas harapan yang terbentuk dari hasil aktual yang dirasakan.

1.2.3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis ini merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis penelitian sebagai berikut :

- Diduga terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Quality Management* dengan kepuasan pelanggan PT Bank Tabungan Negara (Persero,tbk)

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana hubungan penerapan *Quality Management* dengan kepuasan nasabah Bank BTN.

1.3.2. Kegunaan penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi jurusan manajemen dan akan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Serta diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen pemasaran, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai alat bantu bagi Bank BTN dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah, serta diharapkan dapat bermanfaat pada peningkatan mutu layanan sehingga manajemen Bank BTN dapat memahami apa yang diinginkan konsumen lebih baik lagi, sehingga akan terciptanya *win win solution* antara penjual maupun pembeli.

3. Bagi Akademisi

Hasil yang di dapat dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya agar mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini. serta diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi bagi para pembaca pada umumnya.

4. Bagi STEI

Hasil penelitian ini diserahkan kepada Sekoah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) diharapkan dapat menambah khasanah kepustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan kiranya dapat menjadi referensi (skripsi) bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian, khususnya bidang studi Manajemen.