BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Bank BTPN adalah sebuah usaha sebagai badan perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya Sesuai dengan visinya, Melaksanakan Good Corporate Governance (GCG) di setiap pengoperasian bisnis Bank BTPN. Menyediakan beragam produk dan layanan yang sesuai dengan bisnis Bank BTPN kepada nasabah. Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit hal ini sesuai dengan fungsi dasar dari bank yang tertera dalam Undang - Undang no. 10 Tahun 1998.

Sebagai bisnis model pensiun Bank BTPN adalah jasa pembayaran Tunjangan Hari Tua (THT) dan pembayaran pensiun bulanan melalui pola kerja sama dengan mitra usaha strategis, utamanya TASPEN, dan Dana Pensiunan antara lain Dana Pensiun Pertamina, Dana Pensiun Telkom dan Dana Pensiun Perhutani. Selain jasa pembayaran pensiun, bank BTPN juga menyediakan produk pinjaman kepada nasabah pensiunan dengan pemotongan cicilan bulanan langsung dari pembayaran pensiun bulanan.

Dalam menjalankan kredit pensiun ini, masih ada permasalahan yang sering terjadi, dimulai dari proses pengajuan kredit pensiun, sehingga menghambat perkembangan Kantor Cabang Bank BTPN Karawang. Dari uraian diatas, maka dicobalah untuk memperbaharui sistem yang telah ada, sehingga diharapkan dengan adanya perubahan sistem yang baru maka sistem kredit pensiun ini dapat berjalan lebih baik, serta mampu menghasilkan informasi yang tepat, akurat, dan cepat.

Layanan perbankan terhadap para pensiunan merupakan bisnis jasa segmen pensiun yang mengalami perkembangan pada saat ini, untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pada nasabah pensiunan, perusahaan melakukan perbaikan kualitas jasa yang berperan dalam menentukan keberhasilan menjadi mass market di segmen pensiunan yang peduli terhadap para pensiunan dengan

memberikan pelayanan yang terbaik, yang mengerti terhadap para pensiunan serta mampu memberikan kepercayaan terhadap nasabah pensiunan. Bisnis pensiun mulai berkembang dan mulai diadopsi oleh banyak bank-bank lain, dan menumbuhkan lingkungan yang kompetitif, semakin kompetitifnya persaingan loyalitas pun dengan cepat berubah (Eshghi, et al. 2008).

Mengingat pensiun merupakan segmen yang terorganisasi tidak terlepas dengan budaya asia adalah kolektif dalam berbagai organisasi dan institusi (Hofstede, 2001) dalam hal ini, informasi didalam organisasi merupakan sebuah iklan penting bagi bank, bahwa pelanggan yang puas akan memberikan informasi kepada orang lain tentang pengalamannya.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam pelayanan dan menjadi salah satu perhatian utama nasabah dalam memilih bank. Ketidakpuasan atau kepuasan nasabah erat kaitannya dengan kualitas jasa. Kualitas jasa perbankan berdasarkan teori-teori kualitas jasa (Goetsch & Davis, 1994 dalam Tjiptono, 2008) dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumberdaya manusia, proses dan lingkungan perbankan yang memenuhi harapan. Bank pensiunan merupakan bank yang unik, berbeda dengan bank pada umumnya, yang perlu mengalami banyak kontribusi ilmu pengetahuan dari berbagai pihak pelaku bisnis pensiun yang berpengalaman dibidangnya dengan berbagai masalah yang dialami dari berbagai sumber nasabah pensiun yang berhubungan dengan kualitas jasa. Untuk itu perlu dikaji terlebih dahulu mengenai faktor-faktor apa saja yang menentukan persepsi kualitas jasa terhadap nasabah pensiun.

Pemahaman terhadap persepsi dan proses yang saling terkait sangat penting bagi pemasar dalam upaya membentuk persepsi yang tepat. Terbentuknya persepsi yang tepat pada nasabah akan menghasilkan kesan dan memberikan penilaian yang tepat. Berdasarkan persepsi inilah nasabah tertarik dan melakukan pembelian. Citra yang ada dibenak nasabah timbul karena proses persepsi. Bagaimana nasabah menilai sebuah kualitas jasa juga sangat ditentukan oleh persepsinya. Keberhasilan dalam pemosisian produk juga sangat tergantung pada persepsi yang ada dibenak nasabah (Suryani, 2008). Bank pensiunan dengan nasabah yang berusia kurang lebih 55 tahun, yang mana membutuhkan pelayanan

yang ekstra dibandingkan dengan bank pada umumnya, dengan adanya produk pensiunan yang bertujuan mengubah persepsi nasabah pensiun menjadi nasabah pensiun yang produktif dan sejahtera dengan memberikan berbagai bentuk pelatihan-pelatihan dan sumber dana yang memadahi untuk mewujudkan pensiun yang sejahtera.

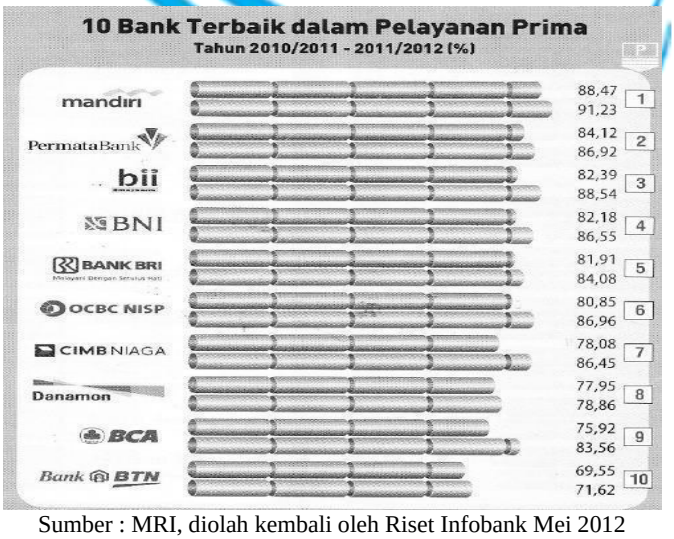
PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional berdiri pada tahun 1958 sebagai BAPEMIL (Badan Pegawai Pensiunan Militer) dan berubah nama pada tahun 1986 menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional dan juga terdaftar sebagai Bank Umum di tahun 1993. Berawal dari Bank swasta nasional murni yang fokus melayani para nasabah pensiunan baik dari Pegawai Negeri Sipil, pegawai BUMN dan ABRI dengan perkembangan dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat di sektor perbankan pada era saat ini tentunya Bank Tbungan Pensiunan Nasional tertuntut untuk berbenah diri. Pada tanggal 14 maret 2008 Bank BTPN diakuisisi oleh Texas Pacific Group (TPG) sebuah perusahaan manajemen investasi swasta asing. Melalui TPG Nusantara S.a.r.l yang merupakan afiliasi dari TPG telah mengakuisisi 71,61% saham dari Bank Tabungan Pensiunan Nasional. Pada tahun yang sama ditanggal sebelumnya Bank BTPN terdaftar di bursa efek Jakarta. Dengan adanya perubahan secara signifikan pada susunan manajemen baik pada susunan pemangku pejabat dan pengembangan struktur organisasi juga turut dilakukan oleh Bank BTPN.

Untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pensiunan, seorang nasabah hendaknya dapat memilih industri perbankan yang lebih fokus pada satu segmen yang berhubungan pensiunan serta memiliki pengalaman yang lebih dibidangnya. Untuk itu faktor dalam pemilihan perbankan adalah penting dalam arti bahwa nasabah menunjukkan kriteria yang penting untuk kepuasan pelanggan. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengetahui dimensi kualitas jasa menurut persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa. Salah satu penelitian tentang persepsi konsumen terhadap kualitas jasa dilakukan oleh Parasuraman, et al (1988) yang menggunakan 22 item pertanyaan yang menghasilkan lima demensi kualitas layanan yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan empati atas layanan yang berkualitas.

Kasmir (2008:124) menjelaskan bahwa bagi dunia perbankan produk yang memiliki nilai lebih baik dibandingkan produk pesaing harus selalu diciptakan setiap waktu, sehingga dapat menarik minat calon nasabah yang baru atau dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada sekarang ini. Produk perbankan yang bersaing harus selalu dikembangkan setiap waktu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah yang dinamis sehingga dapat memenuhi penjualan, menimbulkan kepuasan sehingga nasabah tidak pindah ke produk bank lain. Untuk menciptakan produk perbankan yang bersaing selain kualitas produk dan penetapan harga yang bersaing, perlu didukung pula dengan pelayanan prima, pegawai yang professional, sarana dan prasarana yang dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, lokasi kantor bank yang mudah dijangkau dan layout gedung atau ruangan yang aman dan nyaman serta nama bank yang ditunjuk dari citra dan prestasi.

Dalam dunia perbankan kualitas layanan prima merupakan sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi baik bank pemerintah (BUMN) maupun bank swasta nasional di Indonesia. Pelayanan prima bagian dalam keberhasilan perusahaan jika bisnis tumbuh dan berkembang tetap bisa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat. Berikut ini adalah hasil pengukuran kualitas pelayanan perbankan di Indonesia " Banking Service Excellence Monitor " (BSEM) tahun 2011/2012 oleh Marketing Research Indonesia (MRI) yang telah diolah kembali oleh Biro Riset Infobank.

Tabel 1.1
HASIL PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PRIMA
BSEM 2011/2012 PERBANKAN DI INDONESIA



Sumber : MRI, diolah kembali oleh Riset Infobank Mei 2012

Dari penyajian data Marketing Research Indonesia (MRI) dalam survei pelayanan prima (Service Excellence) pada BSEM 2011/2012 majalah infobank per Mei 2012, merupakan hasil dari pengukuran yang diambil sebagai sampel dalam survei BSEM dengan tidak berbeda dari tahun sebelumnya, yakni meliputi empat bank pemerintah, dua belas bank swasta dan tiga bank asing yang aktif di retail banking sehingga total dari sembilan belas bank di Indonesia juga termasuk Bank BTPN. Dari setiap bank yang menjadi sampel diambil dari lima belas cabang yang tersebar di Jakarta, Medan, Semarang dan Cirebon dan secara terpisah-pisah dari masing cabang disatukan menjadi kinerja keseluruhan, adapun aspek pengukuran kualitas pelayanan dari berbagai staff dan fasilitas yaitu satpam, customer service, teller, layanan telepon, peralatan banking hall, kenyaman ruangan, toilet, dan fasilitas perbankan yang dimiliki. Hasil data diatas dapat dilihat Bank Mandiri berhasil kembali mencatat skor tertinggi pada layanan prima diikuti oleh Bank Permata di urutan kedua yang merupakan peningkatan dari tahun 2011 dari urutan peringkat ke empat dan pada urutan ke tiga adalah Bank Internasional Indonesia (BII) hanya saja pada BSEM tahun lalu merupakan penurunan yang tercatat di urutan ke dua, juga diikuti oleh bank-bank lain yang patut diperhitungkan dalam sepuluh bank terbaik dalam layanan prima.

Berdasarkan latar belakang dari uraian tersebut, Bank BTPN dikategorikan sebagai bank dengan suku bunga yang paling besar dari 10 Bank Nasional di Indonesia, namun Bank BTPN mengalami pertumbuhan laba didorong dengan tingginya pertumbuhan kredit diakhir tahun 2012. Dengan diiringi perubahan pada standarisasi kualitas layanan sebagai upaya memberikan layanan prima kepada nasabah pensiunannya dengan membandingkan hasil pengukuran layanan prima perbankan Indonesia yang telah disajikan oleh biro riset Infobank dan terlihat Bank BTPN tidak masuk dalam sepuluh bank terbaik pada pengukuran layanan prima, untuk itu penulis tertarik untuk mengkaji kualitas jasa Bank BTPN di Karawang.

Retensi pelanggan adalah segala bentuk kegiatan dan aktifitas yang diarahkan atau di lakukan oleh produsen atau perusahaan untuk menjaga interaksi yang baik dan berkelanjutan dengan para pelanggan. Pada perkembangannya retensi pelanggan tidak hanya menjadi tolak ukur tingkat kepuasan dan loyalitas

pelanggan saja, namun retensi pelanggan terhadap sebuah produk diharapkan dapat menempatkan para pelanggan tersebut sebagai duta/perwakilan perusahaan yang mampu membawa pelanggan-pelanggan baru bagi produk itu sendiri. Mengingat bahwa sebuah sistem informasi dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap retensi pelanggan. Demikian penelitian ini berjudul **"PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN DI BANK BTPN KARAWANG"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah yang menjadi pokok bahasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem infomasi yang di ketahui oleh nasabah
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah
3. Bagaimana tanggapan nasabah tentang sistem informasi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan
4. Bagaimana Sistem Informasi menjadi faktor yang mempengaruhi Retensi Pelanggan.
5. Bagaimana Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kenyamanan Nasabah.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah menjelaskan 5 bagian terdiri dari :

1. Peneliti ini berada dalam kajian bidang ilmu manajemen khususnya di bidang MSDM.
2. Tema kajian adalah Pengaruh Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Retensi Pelanggan di Bank BTPN Karawang.
3. Metode analisis yang digunakan berupa metode kuantitatif dengan menggunakan metode *path analysis*.
4. Responden yang akan di ambil yaitu Nasabah Bank BTPN Karawang.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yang dihadapi yaitu:

1. Bagaimana Sistem Informasi pada Bank BTPN Karawang?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Bank BTPN Karawang?
3. Bagaimana Retensi Pelanggan pada Bank BTPN Karawang?
4. Seberapa besar korelasi antara Sistem Informasi dengan Kualitas Pelayanan pada Bank BTPN Karawang?
5. Seberapa besar pengaruh secara parsial antara Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan pada Bank BTPN Karawang?
6. Seberapa besar pengaruh secara simultan antara Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan pada Bank BTPN Karawang.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan Sistem Informasi pada Bank BTPN Karawang.
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan bagaimana Kualitas Pelayanan pada Bank BTPN Karawang.
3. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan bagaimana Retensi Pelanggan pada Bank BTPN Karawang.
4. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan korelasi antara Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan pada Bank BTPN Karawang.
5. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh parsial antara Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan Bank BTPN Karawang.
6. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh simultan antara Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan Bank BTPN Karawang.

1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan memiliki kegunaan khususnya dalam bidang MSDM. Selain itu juga peneliti juga berharap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat memberikan manfaat bagi:

1. Kegunaan teoritis, yaitu untuk mengerti dan memahami dasar teoritis secara mendalam mengenai manajemen SDM, terutama yang berhubungan langsung dengan sistem informasi dan kualitas pelayanan yang diarahkan kepada retensi pelanggan. Hal tersebut sangat penting untuk dikaji secara ilmiah, karena MSDM merupakan tumpuan harapan setiap perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Kegunaan praktis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan konstribusi pemikiran yang berguna secara operasional agar dapat memberi ilmu tentang cara mempertahankan pelanggan atau nasabah dalam segi sistem informasi dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan manajemen Bank BTPN Karawang yang berada di Jalan Raya Kertabumi No. 21 Karawang, dalam meningkatkan Retensi Pelanggan.