

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Bank merupakan suatu perusahaan yang bergerak untuk menarik nasabah dengan memberikan produk perbankan yang beraneka ragam dan berkualitas. Untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa perbankan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi produk yang memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah (Basalamah, 2018).

Apabila suatu perusahaan memberikan produk yang melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas dan sebaliknya jika produk yang diberikan tidak sesuai keinginan nasabah maka akan kecewa. Produk yang berkualitas, akan memberikan harapan bagus bagi nasabah dan bisa dianggap menjadi atribut utama yang digunakan untuk mempengaruhi nasabah (Ayu & Rahmawati, 2023). Salah satu bank yang menawarkan produk dan layanan yang efektif dan berkualitas yaitu Bank Rakyat Indonesia. Bank Rakyat Indonesia menawarkan produk dengan kualitas yang sesuai di inginkan nasabah, oleh karena itu produk yang ada salah satunya adalah Tabungan BritAma. Tabungan BritAma menjadi salah satu produk unggulan bank, dimana nasabah yang ingin menyisihkan dana untuk kebutuhan masa depan dapat melakukannya melalui kegiatan menabung. Namun, seringkali nasabah juga mempertimbangkan aspek kualitas, sehingga memungkinkan bank untuk memahami kebutuhan dan harapan nasabah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor utama bagi suatu perusahaan, terutama pada suatu perusahaan yang dalam kegiatannya bergerak dalam suatu bidang jasa perbankan. Bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang perbankan, kepuasan dari para nasabah menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan dan sangat dibutuhkan karena akan berdampak terhadap eksistensi perusahaan tersebut. Dengan terciptanya suatu kepuasan, maka para nasabah akan tetap menggunakan jasa dari perusahaan tersebut (Prayoga et al., 2023). Nasabah cenderung memiliki tuntutan yang semakin tinggi, memiliki harapan yang selalu lebih dari apa yang diberikan oleh perusahaan sebagai penyedia jasa (Andriyani & Ardianto, 2020). Oleh karena itu, kepuasan nasabah memengaruhi kualitas produk karena nasabah merupakan salah satu komponen penting yang mendukung kelangsungan operasional bank (Kasmir, 2018)

Namun pada konteks PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Penulis menyoroti permasalahan terkait kualitas produk Tabungan BritAma, berdasarkan hasil wawancara secara langsung dengan supervisor di salah satu bank kantor unit, juga hasil studi literatur penulis menguraikan beberapa permasalahan yang dihadapi pada nasabah Tabungan BritAma. Isu yang menjadi perhatian adalah beban biaya administrasi bulanan. Besaran biaya administrasi yang mencapai Rp12.000 per bulan memicu reaksi kritis dari nasabah, terutama di kalangan mahasiswa yang cenderung peka terhadap biaya operasional perbankan. Fenomena ini sering kali menimbulkan kesalahpahaman di mana nasabah merasa saldo mereka berkurang secara tiba-tiba tanpa adanya aktivitas transaksi mandiri. Ketidaksadaran nasabah bahwa jumlah tersebut adalah biaya pengelolaan rekening menunjukkan bahwa

aspek transparansi dan edukasi mengenai fitur produk belum sepenuhnya dipahami oleh nasabah. Akumulasi biaya yang dianggap tinggi ini, jika tidak diimbangi dengan nilai manfaat yang sepadan, berpotensi besar untuk mengurangi tingkat kepuasan nasabah dalam jangka Panjang (Sumber: Hasil Observasi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Pada tanggal 21 Januari 2026)

Setiap konsumen memiliki keinginan biaya yang terjangkau dan murah dengan kualitas barang yang bagus. Fenomena ini menunjukkan adanya harapan kolektif dari nasabah mengenai perlunya penyesuaian biaya administrasi bulanan agar lebih kompetitif di tengah persaingan ketat dalam industri perbankan saat ini. Dalam konteks ini, nasabah tidak lagi sekadar berperan sebagai pengguna pasif, tetapi cenderung melakukan evaluasi kritis dan komparatif antara beban biaya rutin yang dikeluarkan dengan nilai manfaat fungsional serta kemudahan akses yang mereka terima dari produk Tabungan BritAma.

Kesenjangan antara biaya administrasi sebesar Rp12.000 dengan persepsi manfaat yang diterima menciptakan hambatan psikologis dalam membentuk kepuasan. Bagi nasabah, terutama pada kelompok mahasiswa yang memiliki keterbatasan sumber pendapatan, setiap rupiah yang terpotong secara otomatis tanpa diiringi dengan peningkatan fitur atau performa layanan yang signifikan akan dianggap sebagai beban ekonomi ketimbang biaya layanan yang wajar. Jika bank tidak mampu mengomunikasikan nilai tambah yang sebanding dengan biaya tersebut, maka akan muncul kecenderungan bagi nasabah untuk membandingkan produk BritAma dengan produk tabungan sejenis dari kompetitor yang menawarkan biaya lebih rendah atau bahkan tanpa biaya administrasi.

Selain masalah biaya, keandalan aspek teknis dan fisik produk juga menjadi tantangan yang sering dikeluhkan. Penulis menemukan banyak keluhan nasabah mengenai kartu ATM BritAma yang mengalami kegagalan sistem saat digunakan (kartu tidak terbaca) pada mesin-mesin ATM. Kendala teknis ini menciptakan hambatan bagi nasabah dalam mengakses likuiditas mereka dengan cepat dan efisien. Dari sudut pandang manajemen perbankan, kegagalan fisik kartu ini mencerminkan adanya penurunan kualitas pada atribut produk yang seharusnya menjamin kemudahan operasional. Jika kartu ATM sebagai instrumen utama transaksi fisik sering mengalami gangguan, maka reputasi keandalan produk BritAma di mata nasabah akan sangat terpengaruh. (Sumber: Hasil Observasi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Pada tanggal 21 Januari 2026)

Fenomena ini menunjukkan adanya penurunan kualitas dari produk jasa perbankan tersebut. Ketidakmampuan kartu ATM dalam memproses permintaan penarikan tunai atau transfer secara *real-time* tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah, tetapi juga memicu rasa ketidakpercayaan terhadap kualitas kartu yang disediakan oleh bank. Bagi nasabah, ketergantungan pada kartu ATM yang sering mengalami gangguan teknis menjadi hambatan penting dalam memenuhi kebutuhan finansial yang mendesak.

Berdasarkan Penelitian Andriyani dan Andrianto (2020:45) mengkonfirmasi bahwa Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sejalan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, juga didukung oleh penelitian dari Basalamah (2018) menyatakan bahwa Kualitas produk memiliki peran penting dan signifikan dalam menciptakan kepuasan

nasabah BritAma. Namun demikian, terdapat pula penelitian yang menunjukkan hasil negatif, seperti penelitian yang dilakukan oleh Razak (2019) menyatakan jika kualitas produk lebih rendah dari harapan, maka pengaruhnya terhadap kepuasan adalah negatif dan mengecewakan (Razak, 2019). Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar kualitas yang ditetapkan oleh bank dengan kenyataan manfaat yang diterima oleh nasabah. Hal ini menjadi sangat relevan jika dilihat dari perspektif mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi angkatan 2023-2025 yang memiliki pemahaman teoritis yang kritis terhadap operasional perbankan. Oleh karena itu, evaluasi yang mendalam mengenai pengaruh kualitas produk Tabungan BritAma terhadap tingkat kepuasan nasabah di kalangan mahasiswa tersebut sangat penting untuk dilakukan sebagai dasar perbaikan strategi inovasi dan layanan bank di masa yang akan datang.

Kondisi ini semakin diperburuk jika kendala teknis tersebut terjadi berulang kali. Hal ini menciptakan persepsi negatif di kalangan nasabah bahwa kualitas produk fisik yang ditawarkan dan mahal biaya administrasi tabungan BritAma tidak sebanding dengan reputasi besar yang dimiliki oleh BRI. Jika masalah efektivitas kartu ATM ini terus berlanjut, maka kepuasan nasabah akan berada pada titik terendah, yang pada akhirnya dapat mendorong nasabah untuk beralih ke penyedia jasa perbankan lain yang memiliki infrastruktur teknologi yang lebih stabil dan andal.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk memahami dan meneliti Pengaruh Kualitas Produk yang telah penulis amati pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul: **“PENGARUH**

**KUALITAS PRODUK TABUNGAN BRITAMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. (Studi pada Mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2023-2025 Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya)”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Produk Tabungan BritAma terhadap Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah terhadap Produk Tabungan BritAma di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BritAma terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada identifikasi yang telah disebutkan di atas, adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kualitas Produk Tabungan BritAma terhadap Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
2. Kepuasan Nasabah terhadap Produk Tabungan BritAma di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
3. Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BritAma terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik dari segi teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan, khususnya dalam manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kualitas produk dan kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau sumber rujukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan kajian serupa di masa yang akan datang.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperluas wawasan, pengetahuan, serta pengalaman langsung dalam menerapkan teori-teori manajemen perbankan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan di Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan. Selain itu, penelitian ini merupakan salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan studi di Universitas Siliwangi.

- b. Bagi Jurusan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan koleksi karya ilmiah di perpustakaan menjadikan bahan referensi bagi mahasiswa khususnya jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan



