

BAB 1 **PENDAHULUAN**

I.1 Latar Belakang Masalah

Bank memiliki peranan penting dalam perekonomian masyarakat yang dalam kegiatan operasionalnya berhubungan dengan nasabah sehingga kepuasan nasabah sangatlah penting. Adapun persaingan antar bank mewajibkan bank menyediakan pelayanan sebaik mungkin agar dapat menarik minat dan memuaskan nasabah. Teknologi informasi ikut mewarnai dunia perbankan, kehadiran sistem online yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang bank yang berada dimana saja. Sistem ini dilengkapi dengan mesin - mesin Anjungan Tunai Mandiri atau *Automatic Teller Machine*, yang selanjutnya disebut ATM (Ghifair, 2017).

PT Bank Sinarmas Tbk. Sendiri didirikan pada 18 Agustus 1989 di Jakarta dengan nama awal Bank Shinta Indonesia yang kemudian diganti pada 2006 menjadi Bank Sinarmas. Di kota Medan sendiri ada kantor pusat yang terletak di Jalan Mangkubumi no.18 serta 5 kantor cabang pembantu di Jalan Asia, Jalan Gunung Krakatau, Jalan Sisingamangaraja dan Jalan Letda Sudjono Medan, yang mana disetiap kantor pasti ada mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Anjungan Tunai Mandiri(ATM) pertama kali disebarluaskan tahun 1987 oleh bank Niaga yang dahulunya berfungsi hanya untuk penarikan tunai. Namun kini, ATM sudah dapat digunakan untuk melakukan pembayaran dan semua bank memiliki layanan ATM.

Setiap nasabah melakukan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi perbankan tentu saja ingin lebih cepat dan praktis apalagi jika mudah untuk menemukan lokasi bank serta mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada saat diperlukan. Hal ini membuat lokasi bank dan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang baik juga sangat penting bagi kepuasan nasabah. Pihak bank harus lebih mengutamakan kualitas mesin serta koneksi agar saat digunakan tidak mengalami kerusakan ataupun kegagalan dalam bertransaksi. Layanan yang disediakan di mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Seperti contoh, fitur *cardless* (tanpa kartu), dimana kita dapat bertransaksi tanpa kartu ATM sehingga mempermudah nasabah yang mungkin lupa membawa kartu atau kartunya hilang.

Berdasarkan uraian di atas, hal tersebut mendorong peneliti membahas lebih mendalam dalam bentuk skripsi dan mengambil judul "**Pengaruh Lokasi Bank, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sinarmas Medan**".

I. 2 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang dapat diidentifikasi yaitu :

1. Apakah lokasi bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan?

2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan?
3. Apakah kualitas pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan?
4. Apakah lokasi bank, kualitas produk dan kualitas pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan?
5. Apakah lokasi bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan?
6. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan?
7. Apakah kualitas pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan?
8. Apakah lokasi bank, kualitas produk dan kualitas pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan?
9. Apakah lokasi bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan?
10. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan?
11. Apakah kualitas pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan?
12. Apakah lokasi bank, kualitas produk dan kualitas pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan?

I. 3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh lokasi bank terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan.
2. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan.
4. Mengetahui pengaruh lokasi bank, kualitas produk dan kualitas pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan.

I. 4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT Bank Sinarmas Medan untuk lebih memingkatkan dan memperhatikan lokasi bank, kualitas produk dan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang sangat mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan variabel penelitian yang sama.

I.5 Tinjauan Pustaka

I.5.1 Pengertian Lokasi

Lokasi disebut juga dengan saluran distribusi perusahaan karena tempat bagi produsen menyalurkan produk atau layanannya kepada konsumen. Semakin strategis suatu lokasi perusahaan layanan, maka semakin tinggi minat konsumen untuk menggunakan layanan tersebut. Lokasi adalah berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran (Kotler dan Armstrong, 2018:51)

I.5.2 Pengertian Lokasi

Indikator lokasi yakni akses yang mudah dijangkau, visibilitas atau dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal, lalu lintas (traffic), tempat parkir yang luas dan aman, ekspansi, lingkungan, kompetisi atau lokasi pesaing dan peraturan pemerintah tentang lokasi dari sebuah usaha-usaha tertentu (Tjiptono, dalam Kuswatiningsih, 2016:15).

I.5.3 Pengertian Kualitas Produk

Dalam menjalankan sebuah bisnis atau perusahaan, baik perusahaan produk maupun jasa/layanan, kualitas produk adalah faktor yang sangat wajib untuk diperhatikan. Pada dasarnya, kualitas produk yang baik akan memberikan rasa puas pada konsumen. Kualitas Produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan (Kotler dan Keller, 2016).

I.5.4 Indikator Kualitas Produk

Indikator kualitas produk antara lain: kinerja, fitur atau ciri-ciri tambahan, reliabilitas, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, kemampuan melayani, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan (Fandy Tjiptono 2016:134).

I.5.4 Pengertian Pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. *Automatic teller machine* (ATM) telah menjadi alat pembayaran, kartu ATM mencatat transaksi paling tinggi. Salah satu upaya yang dilakukan oleh bank dalam rangka mengoptimalkan pelayanan yaitu dengan tersedianya fasilitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (Febina, 2016). Fasilitas ATM yang tersebar di banyak lokasi dan daerah memudahkan nasabah dalam mengambil dan menyimpan uang.

Ada beberapa fungsi dari penggunaan kartu ATM seperti penarikan uang secara tunai. Akan tetapi masih banyak lagi kegunaan kartu ATM bagi nasabah yang ingin memanfaatkan fasilitas yang diberikan oleh Bank kepada nasabah berupa aktivitas perbankan seperti (Hariyanto & Pujiyono, 2020):

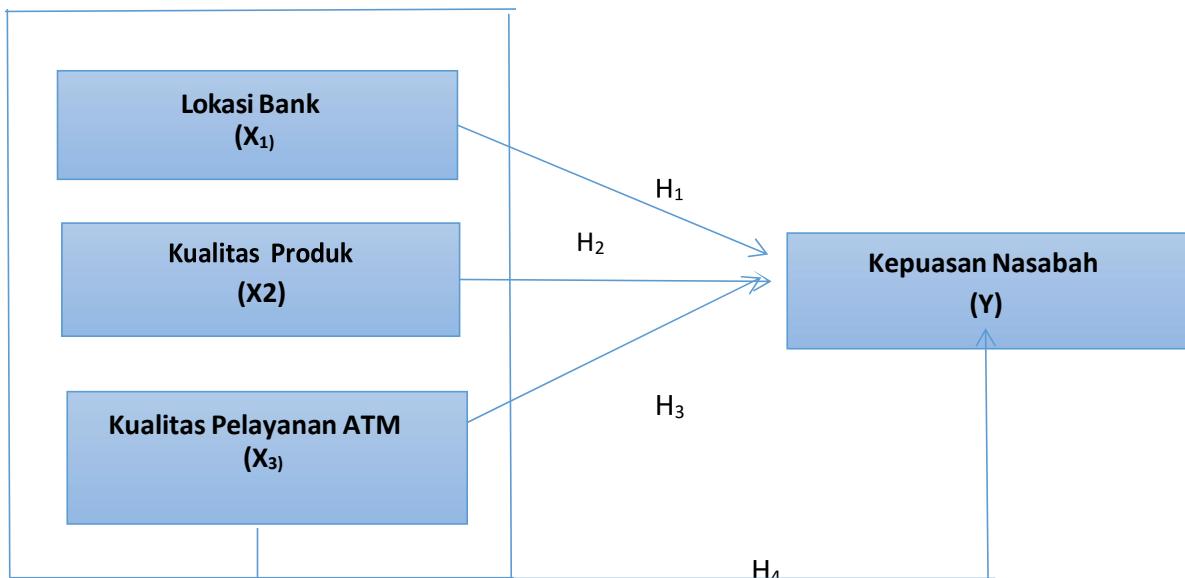
1. Dengan mudah mengecek saldo akhir
2. Bisa membayar pembayaran umum seperti tagihan listrik, telepon, air, handphone, uang kuliah dan lainnya.
3. Bisa dengan mudah melakukan pembelian tiket dan isi ulang pulsa.
4. Bisa melakukan open transfer
5. Yang terakhir pengubahan PIN (Personal Identification Number).

I.5.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator pelayanan yakni berkualitas, reabilitas, responsif, jaminan serta empati (Rimawan, 2017). Adapun indikator pelayanan Anjungan Tunai Mandiri, antara lain: kehandalan, tanggapan, jaminan (assurance), empati (empathy), dan produk fisik (tangible) (Asti, Ayuningtyas, 2020:7).

I.6 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang dapat disajikan dalam Gambar.1



Gambar II.1. Kerangka Konseptual

I.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat disajikan dalam Tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti dan Tahun penelitian	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Suwarto dan Anggraini (2019)	Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di Bmt Adzkiyah Khidmatul Ummah Di Kota Metro	X1 : Lokasi. X2 : Kualitas Produk Tabungan X3 : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Nasabah	Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk tabungan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2	Ihwan Arifin (2018)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Pasar Pada PT BPRS SAFIR Kota Bengkulu	X1 : Kualitas Produk X2 : Kualitas Pelayanan X3 : Fasilitas Y : Kepuasan Nasabah	Kualitas produk secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan wadiah pasar. Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan wadiah pasar. Fasilitas secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan wadiah pasar,
3	Zulmaizar (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kec. Wonomulyo	X1 : Kualitas Pelayanan ATM Y : Kepuasan Nasabah	Kualitas pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar terbukti kebenarannya dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank Mandiri.
4	Suwarto dan Anggraini (2019)	Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung di BMT Adzkiyah Khidmatul Ummah di Kota Metro	X1 : Lokasi. X2 : Kualitas Produk X3 : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Nasabah	Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda diperoleh lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk tabungan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

I.8 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, Karena sifatnya sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul.

Adapun hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

H₁ : Lokasi bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sinarmas Kota Medan.

H₂ : Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sinarmas Kota Medan.

H₃ : Kualitas pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sinarmas Kota Medan.

H₄ : Lokasi bank, kualitas produk dan kualitas pelayanan Anjungan Tunai Mandiri(ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sinarmas Kota Medan.