

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era globalisasi, keuangan atau perbankan di Indonesia mengalami kemajuan yang pesat. Ini bisa dilihat dari semakin banyaknya produk dan fasilitas yang ditawarkan oleh pihak bank. Setiap bank berusaha untuk menarik nasabah dengan memberikan layanan, produk, bunga yang diinginkan nasabah dan terdapat banyak bank yang berdiri di Indonesia seperti bank pemerintah, bank swasta, maupun bank asing. Tujuan mereka mendirikan perusahaannya untuk memberikan kepuasan para kepada nasabah.

Dalam perbankan juga mempunyai faktor nasabah, Kualitas layanan merupakan faktor terpenting dalam pelayanan jasa. Terutama dalam perbankan, jika nasabah mengharapkan layanan yang baik, maka nasabah akan merasa percaya dan puas dengan bank yang sesuai dengan kualitas yang diharapkan.

Faktor utama dalam bisnis perbankan adalah kepercayaan. Kepercayaan adalah suatu kepercayaan pihak kepada pihak lain yang membangun hubungan transaksi berdasarkan kepercayaan orang yang diyakini (Haryeni et al., 2017: 194).

Selain Kepercayaan, ada faktor lain yang mempengaruhi loyalitas yaitu kepuasan. Kepuasan sebagai orang yang membandingkan kinerja sesuai yang diharapkan dan kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli dari perusahaan yang sesuai dengan harapan (Suhardi, 2016: 61).

Loyalitas secara harfiah diartikan sebagai kesetiaan yang mengatakan bahwa transaksi yang dilakukan berulang kali oleh nasabah di bank (Indah, 2016: 549).

Salah satu perusahaan yang menjual produk layanan adalah perusahaan perbankan atau lebih dikenal dengan nama Bank. Menurut UU No 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan terdapat tiga kegiatan yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya.

PT Bank Central Asia, Tbk telah berdiri sejak 1957. Saat ini, BCA merupakan bank swasta yang semakin berkembang di Indonesia. Hal ini merupakan hasil dukungan karyawan serta para nasabah. Komitmen BCA “senantiasa di sisi anda”, menjaga kepercayaan dan harapan nasabah serta *stakeholder* dapat terlihat dari kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang didukung dengan kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM dan lainnya. BCA sebagai perusahaan jasa keuangan harus berupaya dalam mempertahankan loyalitas nasabah dan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap nasabah.

Pada saat ini BCA di Kota Batam telah memiliki 1 kantor pusat yang berlokasi di Sungai Jodoh, 10 kantor cabang pembantu serta 4 kantor kas. BCA Kantor Kas Nagoya Hill berdiri pada 5 Februari 2014 yang terletak di Lubuk Baja Ruko Nagoya Hill superblock R3-B8, Batam-Provinsi Kepulauan Riau.

Sama hal yang terjadi di Bank BCA Kantor Kas Nagoya Hill, hampir setiap hari cabang menerima nasabah pembukaan rekening kepada *customer service*. Pembukaan rekening di BCA meliputi banyak produk dan fasilitas yang

disediakan oleh Bank BCA. Berikut merupakan data pembukaan rekening yang diperoleh dari Bank BCA Kantor Kas Nagoya Hill.

**Tabel 1. 1** Pembukaan Rekening cabang periode Januari-Mei 2019

<b>Periode</b>	<b>Pembukaan Rekening</b>	<b>Tutup Rekening</b>
Januari 2019	30	-
Februari 2019	35	2
Maret 2019	37	-
April 2019	32	2
Mei 2019	36	1
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>5</b>

**Sumber:** PT Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui jumlah pembukaan rekening nasabah di Bank BCA Kantor Kas Nagoya Hill dari periode Januari-Mei 2019 sebanyak 170 nasabah, dan nasabah yang tutup rekening sebanyak 5 nasabah. Pada umumnya *customer service* akan membantu nasabah dalam pembukaan rekening, dimana nasabah merasa kesulitan dalam pembukan rekening di Bank BCA, karena tanda tangan yang tidak sesuai dengan identitas atau data yang kurang lengkap.

Kasus yang terjadi di Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill adalah penipuan kartu kredit, Aktor Suryani yang merupakan salah satu nasabah BCA yang tertimpa kasus penipuan kartu kredit atau *phising*. *Phising* merupakan suatu metode penipuan dengan cara mengelabui target dan bermaksud untuk mencuri akun target dengan tujuan tertentu. *Phising* dapat dilakukan via telepon atau email dengan berbagai macam cara. Contohnya pengajuan kartu kredit baru yang membuat nasabah menjadi tertarik dalam proses penipuan ini biasanya penipu akan meminta data kita seperti nama, alamat, nomor *handphone*, hingga nomor kartu kredit untuk memproses pengajuan kartu kredit baru.

Modus lainnya bisa juga dengan menawarkan limit kartu kredit tinggi untuk mempermudah mengambil dana yang ada di rekening. Untuk menghindari hal tersebut nasabah disarankan untuk membiasakan memakai PIN agar lebih aman dalam bertransaksi, walaupun seluruh kartu kredit sudah berbasis *chip*. BCA juga menyediakan fitur pendaftaran dan penggantian nomor PIN di mesin ATM maupun layanan *mobile banking* (m-BCA) dan jangan lupa untuk selalu memperhatikan setiap tagihan (*billing statement*) yang masuk agar tidak terjadi penipuan.

Terdapat studi kasus lainnya yang sering terjadi di Bank Central Asia Kantos Kas Nagoya Hill adalah BCA OneKlik, Aktor Yanti yang merupakan salah satu nasabah BCA yang tertimpa kasus BCA OneKlik. BCA OneKlik adalah layanan pembayaran online di BCA. Dimana kita dapat membayar pesanan menggunakan kartu kredit BCA atau kartu debit BCA dalam satu kali klik, tanpa perlu melakukan transfer via ATM, maupun m-BCA, juga tidak perlu konfirmasi pembayaran sehingga dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

Cara register BCA OneKlik sangat mudah dilakukan dimana kita hanya perlu menginstal aplikasi BCA OneKlik kemudian akan diminta untuk mengisi nomor kartu kredit BCA maupun debit, dan mengisi nomor handphone yang dapat menerima OTP (*One Time Password*) untuk konfirmasi.

Biasanya yang sering menjadi permasalahan nasabah adalah penipuan yang dilakukan melalui BCA OneKlik pada gojek yang mengatakan adanya *cashback* atau promo terbaru sehingga membuat nasabah tertarik dengan promo yang diberikan. Biasanya mereka akan meminta nomor kartu kredit BCA maupun debit

dan juga OTP (*One Time Password*) dengan alasan *cashback* atau promo yang kita dapatkan akan ditransfer melalui BCA OneKlik. Ini lah kasus yang sering terjadi pada Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill sehingga membuat nasabah menjadi kurang percaya terhadap Bank BCA.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill memiliki lahan parkir yang tidak memadai. Hal ini merupakan masalah bagi nasabah yang bertransaksi di Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill, dengan penuhnya lahan parkir yang sudah dipenuhi oleh pengunjung mall sehingga sebagian nasabah lebih memilih untuk bertransaksi di cabang lain. Masalah ini dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah terhadap Bank BCA.

Dalam perbankan terdapat sistem antrian. Waktu antri merupakan faktor penting dalam peningkatan kepuasan nasabah. Seperti kurangnya karyawan dalam melayani nasabah, akan menimbulkan antrian panjang. Panjang antrian yang membuat nasabah merasa tidak nyaman.

Menurut observasi saya di Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill, jam operasional dari 09:00 hingga jam 15:00 *customer service* dan *teller* melayani nasabah. Mengantri adalah hal yang sangat merepotkan karena hanya menunggu giliran antrian untuk dilayani hal tersebut dapat menyebabkan nasabah tersebut membatalkan transaksinya. Untuk menghindari hal tersebut, maka pihak bank harus memperhatikan sistem antrian.

Pemikiran dan beberapa teori diatas memperlihatkan bahwa memuaskan keinginan nasabah bukanlah perkara yang mudah. Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik melakukan suatu penelitian dengan judul “**PENGARUH**

**KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK DI KOTA BATAM  
(STUDI KASUS: KANTOR KAS NAGOYA HILL)”.**

**1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, dapat disimpulkan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Adanya keluhan nasabah terhadap Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank BCA.
2. Kasus *Phising* yang terjadi di BCA mengakibatkan nasabah tidak percaya terhadap Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill.
3. Kasus BCA OneKlik yang terjadi di Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill mengakibatkan nasabah tidak percaya untuk menggunakan fasilitas BCA.
4. Keterbatasan lahan parkir pada Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill membuat nasabah kesusahan dalam melakukan transaksi yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BCA.
5. Antrian panjang yang terjadi pada Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill membuat nasabah rasa gelisah yang menyebabkan kepuasan nasabah.

**1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, batasan masalah dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan variabel independen terhadap Loyalitas Nasabah variabel dependen pada Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill.
2. Objek penelitian yaitu nasabah Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah, maka disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill?
2. Apakah Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill?
3. Apakah Kepercayaan dan Kepuasan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian diringkas sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan secara bersama-sama terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Peneliti ini diharapkan agar hasil penelitian, dapat bermanfaat untuk bagi berbagai pihak, yaitu:

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Bagi penulis, akan mendapatkan wawasan serta memahami teori-teori yang didapatkan selama melakukan penelitian yang terkait dalam teori yang ada.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi peneliti, merupakan informasi tambahan yang berguna dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang memiliki permasalahan yang sama.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan atau masukan agar dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Bagi Universitas Putera Batam , sebagai bahan pertimbangan referensi dan dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan dalam sumber referensi bagi peneliti selanjutnya.