

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini dunia perbankan memiliki pertumbuhan yang sangat cepat, dengan perkembangan perbankan yang pesat, kemudian diiringi perkembangan teknologi menyebabkan persaingan antar bank semakin kuat. Sebagai lembaga keuangan bank harus menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan dari nasabah dapat diperoleh bank dengan membuat nasabah puas akan Bank tersebut. Pernyataan ini didukung oleh (Nawawi & Purwanto, 2018: 109) yang menyatakan bahwa pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang, dan mereka akan memberi tahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu. Dunia perbankan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus, sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif.

Oleh karena itu setiap bank harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik nasabah melalui fasilitas. Dengan adanya fasilitas maka segala keperluan nasabah akan mudah diperoleh. Pernyataan ini didukung oleh (Arianto & Muhammad, 2018: 111) yang menyatakan bahwa jika fasilitas sudah lengkap maka memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melaksanakan aktivitas-aktivitasnya selama berada di bank.

Selain fasilitas, kualitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor untuk mendorong Bank tetap bertahan. Pernyataan ini didukung oleh (Sari, Lidia Kurnia, 2018: 670) yang menyatakan keberhasilan yang diperoleh bank secara

menyeluruh berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank tersebut. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan Bank memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini nasabah sesuai dengan ekspektasi nasabah (Aswad et al., 2018: 79). Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah maka nasabah akan memiliki kepercayaan kepada Bank. Kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen nasabah, kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan, dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji dan pernyataan orang lain dapat dipercaya. Nasabah yang percaya terhadap suatu perusahaan berarti telah memiliki keyakinan yang tinggi kepada perusahaan yang akhirnya akan membuat nasabah mempertahankan hubungannya dengan perusahaan dan tetap menjalin ikatan emosional yang kuat. Sehingga keputusan untuk menggunakan produk perusahaan tersebut semakin terbuka dan kepuasan nantinya akan dirasakan oleh pelanggan.

Perasaan percaya atau tidak percaya yang dirasakan oleh nasabah akan muncul ketika pihak Bank memberikan hasil kepada nasabah, baik itu hasil yang bagus atau buruk. Tingkat kepuasan nasabah juga bervariasi tergantung dari beberapa latar belakang nasabah seperti usia, pekerjaan, dan tingkat ekonomi. Pernyataan ini didukung oleh (Nawawi & Purwanto, 2018: 109) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis serta hasil akhir.

Kepuasan nasabah dapat memberikan keuntungan bagi Bank, jika Bank merasakan dampak dari fasilitas dan kualitas pelayanan maka dapat menjadi salah satu solusi bagi Bank untuk tetap bertahan. Pernyataan ini didukung oleh (Nawawi & Purwanto, 2018: 109) yang menyatakan jika nasabah puas, maka nasabah tersebut akan memberi tahu orang lain, dan akan bertransaksi kembali pada Bank.

PT Bank Central Asia Tbk pada tahun 1955 NV Perseroan Dagang Dan Industri Semarang Knitting Factory berdiri sebagai cikal bakal Bank Central Asia (BCA). BCA didirikan oleh Sudono Salim pada tanggal 21 Februari 1957 dan berkantor pusat di Jakarta. Pada tanggal 1 Mei 1975, pengusaha Mochtar Riady bergabung di BCA, beliau memperbaiki sistem kerja di Bank tersebut dan merapikan arsip-arsip Bank yang kala itu ruangnya jadi sarang laba-laba. BCA melakukan *merger* dengan dua bank lain pada 1977. Kemudian pada tahun 1988 BCA membuka cabang di Kota Batam dengan Kantor Cabang Utama di Jodoh.

Pada periode 2000-an BCA memperkuat dan mengembangkan produk dan layanan, terutama perbankan elektronik dengan memperkenalkan Debit BCA, Tunai BCA, internet banking KlikBCA, mobile banking m-BCA, EDCBIZZ, dan lain-lain. BCA meluncurkan kartu prabayar, Flazz Card serta mulai menawarkan layanan Weekend Banking untuk terus membangun keunggulan di bidang perbankan transaksi. BCA secara proaktif mengelola penyaluran kredit dan posisi likuiditas di tengah gejolak krisis global, sekaligus tetap memperkuat kompetensi utama sebagai bank transaksi.

PT Bank Central Asia Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Dimana fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan untuk pelanggan sangat diperlukan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Berikut terlampir data nasabah yang membuka rekening pada BCA Batam periode Januari hingga Juni 2019.

Tabel 1. 1 Nasabah Buka Rekening

Bulan dan Tahun	Jumlah Nasabah
Januari 2019	48
Februari 2019	43
Maret 2019	37
April 2019	39
Mei 2019	41
Juni 2019	24
Total	232

Sumber: PT Bank Central Asia, Tbk (2019)

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa dalam periode 6 bulan terakhir jumlah nasabah yang membuka rekening semakin menurun. Hal ini dikarenakan fasilitas mesin ATM yang kurang memadai, sedangkan jumlah nasabah yang bertransaksi sangat banyak sehingga nasabah harus mengantri lebih lama jika ingin menarik atau setor di ATM. Selain itu kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah masih kurang, karena penyampaian informasi yang dibutuhkan nasabah kurang lengkap disampaikan oleh pihak Bank, hal ini juga dapat menurunkan kepercayaan nasabah terhadap Bank. Maraknya kejahatan perbankan belakangan ini juga membuat nasabah kehilangan kepercayaan seperti transaksi *Oneklik* BCA. Banyak nasabah yang mengeluhkan saldo yang ada pada rekening mereka tiba-

tiba hilang melebihi jumlah transaksi yang mereka lakukan melalui *Oneklik* BCA. Permasalahan diatas dapat menyebabkan penurunan tingkat kepuasan nasabah.

Oleh karena itu,peningkatan fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan yang maksimal dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mencapai hasil yang optimal bagi perusahaan. Maka berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penyusunan proposal pada BCA KCU Batam meliputi :

1. Kurangnya fasilitas ATM pada BCA KCU Batam membuat nasabah harus mengantri lama sehingga nasabah mengeluh.
2. Kurang lengkapnya informasi yang diberikan oleh pihak Bank kepada nasabah sehingga nasabah merasa kurang puas.
3. Maraknya kejahatan perbankan dibidang teknologi belakangan ini membuat nasabah terganggu dan merasa kurang aman.

1.3. Batasan Masalah

Dikarenakan luasnya permasalahan yang ada dan dikarenakan keterbatasan waktu, biaya dan agar pembahasan penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan, sehingga fokus dan batas penelitian hanya pada Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BCA KCU Batam.

1.4. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BCA KCU Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BCA KCU Batam?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BCA KCU Batam?
4. Apakah fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BCA KCU Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan didalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada BCA KCU Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BCA KCU Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada BCA KCU Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BCA KCU Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Setiap mahasiswa/mahasiswi khususnya penulis yang melakukan penelitian ini pada suatu objek sangat mengharapkan hasil dari penelitian yang dilakukan ini

dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membutuhkan. Manfaat-manfaat tersebut antara lain:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi kepada pembaca atau peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dimasa mendatang, sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi pembaca, menambah wawasan secara ilmiah dalam bidang ilmu manajemen dan mengimplementasikan teori yang sudah ada ke dalam dunia perbankan yang nyata.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Peneliti

Dapat menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti dalam memahami ilmu tentang perbankan.

2. Objek Penelitian

Dapat dijadikan bahan kajian masukan bagi perusahaan dalam merumuskan program dan tujuan serta pengambilan keputusan yang strategis dalam rangka pengembangan perusahaan.

3. Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi penelitian sejenisnya untuk memberikan gambaran bagi penelitian selanjutnya.