

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sejalan dengan berkembangnya zaman, dapat kita lihat bahwa begitu pesatnya perkembangan teknologi dan komunikasi, pertumbuhan penduduk yang meningkat drastis serta peranan sektor jasa yang meningkat dramatis baik secara nasional maupun internasional. Dalam sektor perekonomian, telah timbul sebuah tren yang berkembang menuju spesialisasi yang mengarah pada ketergantungan yang lebih besar pada penyediaan jasa pelayanan keuangan. Timbulnya tren ini cenderung merangsang berkembangnya lembaga keuangan baik itu lembaga keuangan bank ataupun lembaga keuangan bukan bank.

Maksud lembaga keuangan bank ini adalah lembaga keuangan yang berwujud bank. Bank merupakan lembaga keuangan yang mengumpulkan dana masyarakat atau menerima simpanan uang dari masyarakat yang kemudian akan disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit atau peminjaman uang, dan juga menerbitkan promes (*banknote*) demi meningkatkan taraf hidup masyarakat luas.

Kota Batam merupakan salah satu kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas (*Free Trade Zone/FTZ*) selain Bintan dan Karimun di Provinsi Kepulauan Riau. Jadi, tidak heran lagi para investor dari negara-negara tetangga berbondong-bondong datang ke Batam untuk berinvestasi. Masuknya para investor ke Batam akan memunculkan berbagai perusahaan industri yang sudah tentu akan melibatkan lembaga keuangan khususnya pada perbankan. Disisi lain akan merangsang berbagai perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dengan berbagai keunikan layanan dan produknya di Batam, tentunya sangat berdampak pada pilihan masyarakat. Masyarakat kian dihadapkan pada berbagai pilihan akan beragamnya perusahaan di sektor keuangan dengan berbagai keunikan dan tawaran-tawaran yang menggiurkan sehingga tidak jarang, masyarakat harus kebingungan dalam menentukan pilihan mana yang akan dijadikan sebagai tempat untuk berinvestasi/menabung. Dengan kesempatan emas ini, Bank Permata juga turut berusaha menjadi pemain unggulan dalam maraknya kemajuan kota industri di Batam dengan menawarkan berbagai keunggulan-keunggulan menabung di Bank Permata. Keunggulan menabung di Bank Permata yaitu; bebas biaya administrasi, bebas biaya Tarik tunai di ATM bank lain, bebas biaya transfer *online*, dan bebas bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

Bank Permata dibentuk sebagai hasil merger dari 5 bank di bawah pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN), yakni PT Bank Bali Tbk, PT Bank Universal Tbk, PT Bank Prima Express, PT Bank Artamedia, dan PT Bank Patriot pada tahun 2002. Standard Chartered Bank dan PT Astra International Tbk pada tahun 2004, mengambil alih Bank Permata dan memulai

proses transformasi secara besar-besaran didalam organisasi. Selanjutnya, sebagai wujud komitmennya terhadap Bank Permata, kepemilikan gabungan pemegang saham utama ini meningkat menjadi 89,01% pada tahun 2006.

Pengakuan terkini atas pencapaian Bank Permata adalah Penghargaan dari 2014 *Asiamoney Foreign Exchange Poll* yaitu *Indonesia's Best Domestic Providers of FX Services*; peringkat 3 Layanan Prima Terbaik dan *Best overall Performance* selama 2 tahun berturut-turut kategori Bank Umum serta peringkat 1 Layanan Prima Terbaik dan *Best Overall Performance* empat kali berturut-turut kategori Bank Syariah dalam penghargaan *Banking Service Excellence 2013-2014* (Bank Permata, 2015).

Berdasarkan uraian singkat berdiri, berkembang pesatnya dan keunggulan-keunggulan Bank Permata, dapat dilihat bahwa perbankan memegang peranan penting dalam usaha pengembangan di sektor ekonomi kota Batam, dan juga berperan dalam meningkatkan pemerataan pembangunan serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup masyarakat Batam. Begitu juga dengan Bank Permata menjadi sangat penting bagi kehidupan masyarakat karena lembaga keuangan tersebut telah menyentuh seluruh lapisan masyarakat dengan berbagai produk yang dimilikinya.

Namun yang terjadi pada Bank Permata di kuartal I 2016, rasio kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* (NPL) mengalami kenaikan akibat dari kelesuan ekonomi. Hal ini menyebabkan pendapatan perusahaan dan daya beli konsumen menurun. Menurunnya pendapatan perusahaan dan daya beli konsumen,

diduga karena kepercayaan nasabah terhadap Bank Permata mengalami masalah atau diragukan. Jika ditinjau dari segi pelayanan kemungkinan besar terjadi penurunan mutu atau kualitas pelayanan, sehingga konsumen kurang tertarik untuk melakukan pembelian terhadap produk Bank Permata.

Bank Permata memiliki aspirasi untuk menjadi penyedia jasa keuangan terkemuka di Indonesia dengan mengedepankan kepuasan nasabah melalui pelayanan sebagai tujuan perusahaan yang bersangkutan. Dari berbagai macam penghargaan yang dicapai Bank Permata dapat disadari bahwa pelayanan kepuasan nasabah merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Kepuasan disini merupakan evaluasi paska konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Nasabah yang puas cenderung akan menjatuhkan keputusan untuk melakukan pembelian, tetap royal lebih lama bahkan membeli lebih banyak dan berulang-ulang.

Berdasarkan fungsi bank tersebut maka sifat bisnis Bank Permata berbeda dengan perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa yang lain. Bisnis Bank Permata merupakan usaha yang sangat mengandalkan kepercayaan, yaitu kepercayaan masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Bank memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada konsumen dengan harapan konsumen akan percaya dan kembali lagi untuk bertransaksi pada Bank Permata. Kepercayaan antara nasabah dan bank tidak boleh dikotori dengan isu-isu negatif tentang reputasi dan kesehatan bank. Sedikit saja isu berkaitan dengan kondisi bank yang tidak

sehat, maka masyarakat akan berbondong-bondong mengambil dana yang tersimpan dalam bank tersebut, sehingga akan lebih memperburuk kondisi bank tersebut.

Kepercayaan adalah perekat yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah. Melalui kepercayaan yang terbangun diantara berbagai pihak yang terlibat dalam bisnis memungkinkan bisnis bisa terjalin dengan lebih intensif mengingat masing-masing pihak memiliki kepercayaan untuk bisa memenuhi tanggung jawabnya.

Disamping menumbuhkan kepercayaan nasabah, Bank Permata tentunya tidak akan mengecewakan nasabahnya. Untuk menarik nasabah dan calon nasabah untuk membeli produk jasa bank, Bank Permata harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik supaya nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya sehingga ia akan kembali lagi membeli produk jasa bank tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan nasabah dalam melakukan pembelian suatu produk. Bank Permata merupakan perusahaan jasa yang perlu mengutamakan kualitas pelayanan, apabila Bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan bank, dan pada akhirnya nasabah akan memberikan informasi kepada orang lain yang pada akhirnya, atas informasi tersebut para nasabah akan memutuskan hubungan dengan bank.

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Untuk memperdalam kajian mengenai kepercayaan dan kualitas pelayanan di Bank Permata, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan yang mempengaruhi keputusan pembelian produk jasa Bank dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk Jasa Perbankan PT Bank Permata Tbk Kota Batam”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Menurunnya pendapatan perusahaan dan daya beli konsumen, diduga karena kepercayaan nasabah terhadap Bank Permata mengalami masalah atau diragukan.
2. Dari segi pelayanan kemungkinan besar terjadi penurunan mutu atau kualitas pelayanan, sehingga konsumen kurang tertarik untuk melakukan pembelian terhadap produk Bank Permata.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada variabel kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian produk jasa perbankan.
2. Kriteria responden adalah nasabah yang telah membeli produk jasa perbankan khususnya produk simpanan (*funding*) di Bank Permata.
3. Penelitian hanya dilakukan di Bank Permata Nagoya, kota Batam.
4. Populasi penelitian ini adalah nasabah baru yang membeli produk jasa Bank Permata selama tiga bulan, yaitu bulan September, Oktober dan November 2016.
5. Penelitian ini berlangsung dari bulan September 2016 sampai dengan bulan Januari 2017.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penyusunan penelitian ini peneliti merumuskan masalah sebagai dasar penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk jasa perbankan di Bank Permata kota Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk jasa perbankan di Bank Permata kota Batam?

3. Apakah kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk jasa perbankan di Bank Permata kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk penguji pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk jasa perbankan. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan pembelian produk jasa perbankan di Bank Permata kota Batam.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk jasa perbankan di Bank Permata kota Batam.
3. Pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk jasa perbankan di Bank Permata kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Setiap mahasiswa khususnya peneliti yang melakukan penelitian pada suatu objek sangat mengharapkan agar 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 bahan referensi kepada pembaca atau peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama dimasa mendatang, sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi pembaca, menambah wawasan secara

ilmiah dalam bidang ilmu manajemen dan mengimplentasikan teori yang sudah diterima ke dalam dunia bisnis yang nyata serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

1.6.2. Manfaat Praktisi

a. Bagi peneliti

Manfaat penelitian ini khususnya peneliti adalah menambah wawasan tentang produk jasa bank, mengetahui bagaimana kepercayaan mempengaruhi keputusan pembelian suatu produk dan mengetahui akan pentingnya kualitas pelayanan dalam perbankan.

b. Bagi pihak perusahaan

Manfaat bagi perusahaan adalah memberikan masukan, solusi dan cara mencegah masalah agar perusahaan/bank dapat memaksimalkan kinerjanya.

c. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat disajikan sebagai bahan pertimbangan untuk pihak yang ingin membeli suatu produk, khususnya dalam langkah-langkah pengambilan keputusan yang tepat.