

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Salah satu usaha jasa yang menawarkan berbagai kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan keuangan, maka usaha jasa perbankan selain mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai nasabah, juga harus mengedepankan kepercayaan, karena dapat dikatakan bahwa industri perbankan adalah merupakan industri yang menjual kepercayaan kepada masyarakat sebagai nasabahnya.

Didalam perbankan , pelayanan terhadap nasabah merupakan salah satu poin penting yang dapat menentukan hasil penjualan dan laba yang didapatkan oleh perusahaan tersebut. Jika pelayanan terbaik diberikan kepada nasabah bank tersebut, Pelayanan dapat diberikan oleh siapa saja terhadap nasabah-nasabah . Tetapi suatu pelayanan terbaik hanya bisa diberikan oleh orang-orang yang tentunya sudah berpengalaman dalam melayani nasabah. Disamping itu, pelayanan terhadap nasabah juga berfungsi untuk mendekatkan antara frontliner dan nasabah. Dengan memberikan pelayanan terbaik, bank sudah berusaha meningkatkan profit dengan cara dan pelayanan yang tepat.

Kualitas Pelayanan saat ini menjadi gencaran perbankan di Indonesia dikarenakan pelayanan adalah hal kepercayaan utama kepada masyarakat. Dikarenakan uang adalah hal paling sensitif dan uang adalah suatu benda terpenting di dunia dikarenakan uang adalah salah satu untuk berjalannya transaksi. Dengan keluar masuknya uang maka disediakan suatu unit terpenting dimana adanya bank.

Dengan adanya bank maka konsumen atau nasabah menempatkan uang tersebut maka ada nilai kepercayaan nasabah terhadap bank. Dengan ini dimana karyawan perbankan meningkatkan nilai layanan. Berikut adalah nilai layanan yang ada di perbankan:

1. Kepercayaan
2. Keamanan perbankan
3. Fasilitas perbankan
4. Bunga yang diberikan

Kualitas Pelayanan di lokasi Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown saat ini masih kurang dikarenakan kurangnya lokasi parkir, kurangnya lokasi tempat duduk untuk nasabah, kurangnya mesin CDM (*Cash Deposit Machine*), Mesin Non Tunai, kurangnya tenaga kerja *frontliner*, kurangnya menguasai segala macam transaksi khusus seperti OR (*Outward Remittance*), tidak menerima transaksi valas USD, tidak menerima pembukaan rekening BCA Dollar USD, Tidak memiliki CS Solusi (CS yang mengatur semua tentang giro).

Adapun data yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan adalah kertas formulir survei kualitas pelayanan yang dibagikan kepada nasabah yang bertransaksi di *counter teller* setiap hari.

Kepuasan nasabah juga merupakan salah satu aspek poin penting yang terdapat di setiap perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang dirasakan nasabah setelah bertransaksi di suatu perusahaan. Kepuasan nasabah ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan nasabah itu sendiri. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap produk yang dibeli. Jadi, dapat disimpulkan kepuasan merupakan suatu tanggapan perilaku nasabah terhadap suatu barang dan jasa yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan nasabah.

Kepuasan nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown saat ini masih kurang, karena kekurangan tenaga kerja frontliner yang kurang memadai dan kurangnya fasilitas tempat duduk yang dapat memadai nasabah-nasabah yang datang tiap hari. Sehingga nasabah terkesan menghabiskan waktu terlalu lama disana dan tidak dapat melakukan aktifitas lainnya.

Adapun data yang dipakai untuk mengukur kepuasan nasabah adalah kertas formulir survei kualitas pelayanan yang dibagikan kepada nasabah yang bertransaksi di *counter teller* setiap hari.

Kepuasan nasabah dipilih sebagai variabel bebas dalam penelitian ini karena percayakan lebih efisien dan efektif karena variabel Kepuasan Pelanggan di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown sangat penting dan merupakan poin penting dalam mencari tingkat loyalitas nasabah.

Tabel 1.1 Data Nasabah BCA Cabang Newtown

No	Jenis Rekening	Jumlah
1	Tabungan	3.911
2	Tabungan Valas	182
3	Giro	797
4	Giro Valas	17
5	Deposito Rupiah	152
	Jumlah	5.059

Sumber : Laporan Balance Sheet BCA KCP Newtown (Internal) 2017

Loyalitas Nasabah merupakan salah satu aspek poin penting yang terdapat di setiap dunia perbankan. Loyalitas nasabah juga merupakan suatu hal yang ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan ketika nasabah bertransaksi di bank tersebut. Nasabah akan otomatis loyal terhadap bank tersebut ketika nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh bank tersebut. Jadi, dapat di simpulkan loyalitas sangat penting dan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan bank tersebut.

Loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown saat ini masih kurang, dikarenakan nasabah tidak sering bertransaksi di Kantor Cabang Pembantu Newtown setiap saat dalam melakukan transaksi keuangan tersebut. Nasabah masih bertransaksi di Kantor Cabang Pembantu lainnya dalam melaksanakan kegiatan transaksi keuangan mereka setiap hari.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown”

1.2 Identifikasi Masalah

Ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dari latar belakang masalah yaitu:

1. Kekurangan tenaga kerja frontliner yang dapat memadai nasabah setiap hari
2. Kekurangan fasilitas pendukung lainnya seperti mesin setoran tunai(*cash deposit machine*), mesin non tunai, mesin STAR Teller (Setor Tarik)
3. Kekurangan fasilitas wujud fisik seperti tempat duduk yang memadai, lokasi parkir yang terbatas

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di lokasi Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown dengan periode September 2017 – Januari 2018

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown.

1.5 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan di atas maka yang menjadi tujuan masalah ini adalah untuk mengetahui sebagai berikut

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown
2. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perbankan dan menambah ilmu kajian perbankan

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Bank BCA Kantor Cabang Newtown

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bank untuk mendapatkan loyalitas nasabah

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan untuk penelitian lanjutan