

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini pertumbuhan ekonomi di setiap negara menjadi fokus yang sangat penting hampir di seluruh benua. Setiap negara terus berupaya meningkatkan pertumbuhannya untuk meningkatkan pendapatan negaranya. Ekonomi pada suatu negara yang baik dapat menjadi pintu bagi pertumbuhan dan perkembangan perekonomian dan memungkinkan masuknya investor ke dalam suatu negara yang dapat menambah modal bagi negara tersebut. Modal yang diberikan menjadi surplus bagi perusahaan milik pemerintah maupun swasta untuk pengembangan dan kemajuan perusahaan tersebut kedepannya.

Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai tujuan utama yang sama yaitu mencapai dan mendapatkan keuntungan. Begitu juga pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa sektor perbankan, dalam meningkatkan laba perusahaan yang sudah di targetkan, setiap bank harus meningkatkan serta mempertahankan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat pendapatan suatu perusahaan terutama di sektor jasa. Loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan, kesetiaan dalam membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa yang ditawarkan dari suatu perusahaan atau merk. Setiap perusahaan berlomba-lomba melakukan berbagai macam strategi untuk menciptakan loyalitas pada setiap pelanggan baik untuk barang atau

jasa yang ditawarkan. Loyalitas suatu pelanggan dapat diukur dengan pembelian produk yang berbeda namun mereknya tetap sama sehingga loyalitas dianggap penting dalam memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan.

Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, salah satunya kepercayaan nasabah. Menurut Luarn dan Lin dalam Ferrinadewi (2008:147), kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas (memiliki pribadi yang jujur dan kemampuan menepati janji), *benevolence* (perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan minat kepercayaan mereka), *competency* (kemampuan pihak-pihak yang dipercaya untuk melaksanakan kebutuhan kepercayaan) dan *predictability* (konsistensi perilaku pihak yang dipercayai). Karena bank dapat dikatakan sebagai bisnis yang berorientasi kepercayaan dari nasabahnya maka, kepercayaan ini menyangkut kemampuan bank di mata nasabah dan timbul melalui suatu proses yang panjang hingga dari pihak bank dan pihak nasabah dapat saling mempercayai. Kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa akan meningkatkan nilai hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa. Tingginya kepercayaan akan dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain.

Selain kepercayaan, terdapat juga faktor lain yang mempengaruhi loyalitas yaitu kepuasan. Kotler & Keller (2017:177) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika suatu pelanggan telah loyal terhadap suatu perusahaan

bisa diartikan bahwa pelanggan tersebut telah memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan yang telah dirasakan nasabah akan kualitas pelayanan yang diberikan akan menumbuhkan kepercayaan dari nasabah dan terciptanya komitmen.

Pada zaman modern ini, masyarakat tidak bisa terlepas dari jasa dan fasilitas yang diberikan perbankan dalam kegiatan sehari-harinya. Mulai dari simpanan, solusi bisnis, pinjaman, fasilitas kiriman uang dan lain-lain. Supaya perusahaan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, maka perusahaan tersebut harus dapat mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi yang tepat agar tidak tersisih dalam persaingan.

Dalam persaingan yang ketat sekarang ini, bank-bank swasta selalu menjaga dan memperbaiki kepuasan serta memberikan fasilitas-fasilitas ke nasabah agar tetap bisa bersaing dalam bidang perbankan sekarang. Bank BCA merupakan salah satu bank dari bank tersebut. PT. Bank Central Asia, Tbk atau disebut dengan BCA berdiri sejak 1957, dan hadir di tengah masyarakat Indonesia dan tumbuh menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia. Selama hampir 60 tahun BCA tak pernah berhenti menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan finansial nasabah dari berbagai kalangan.

Melalui beragam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. Didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya, siapa saja dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang ditawarkan BCA.

Visi dari BCA yaitu bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia dan misi dari BCA yaitu membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan, memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah serta meningkatkan nilai finansial dan nilai stakeholder BCA. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia yang fokus pada bisnis perbankan transaksi serta menyediakan fasilitas kredit dan solusi keuangan bagi segmen korporasi, komersial & UKM dan konsumen. Pada akhir Desember 2017, BCA melayani lebih dari 17 juta rekening nasabah dan memproses jutaan transaksi setiap harinya didukung oleh 1.235 kantor cabang, 17.658 ATM dan lebih dari 470 ribu mesin EDC serta transaksi melalui layanan *internet banking* dan *mobile banking* yang dapat diakses 24 jam

BCA di Kota Batam didirikan pada tahun 1989 yang berlokasi di Nagoya, hingga saat ini BCA di Batam telah memiliki 1 kantor cabang utama yang berlokasi di sungai jodoh , 8 kantor cabang pembantu serta 4 kantor kas. Seperti cabang lainnya BCA KCP Nagoya sendiri merupakan salah satu cabang yang memiliki jumlah nasabah yang banyak terutama pedagang karena lokasi kantor cabang pembantu nagoya berada di pusat Kota Batam. BCA KCP Nagoya sendiri memiliki 1 kantor kas yang berlokasi di Nagoya hill mall. BCA juga merupakan perusahaan yang berfilosofi dalam hal mengutamakan kepuasan para pelanggannya, hal ini dibuktikan juga dengan sering diraihnya penghargaan – penghargaan salah satu nya yaitu menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat

menuai penghargaan dalam ajang London Summit of Leaders Achievements 2018 di London.

Sebagai bank swasta yang ternama di Indonesia, ternyata masih banyak respon negatif terhadap BCA. Dalam laporan tahun 2017 BCA (Laporan tahunan BCA 2017:497) selama periode 2017, Halo BCA menerima panggilan telepon yang merupakan keluhan nasabah sebanyak 1.518.744 panggilan dan terdapat 71.883 email terkait dengan keluhan nasabah. Akun Twitter resmi @HaloBCA sepanjang tahun 2017, Perseromendapatkan 227.573 mention. Sebanyak 4,78% dari total mention merupakan keluhan dan 94,44% terkait dengan kebutuhan informasi seputar solusi perbankan BCA. Keluhan yang diterima Halo BCA secara umumnya merupakan keluhan ATM tertelan, pemblokiran ATM hilang, tarikan tunai tidak berhasil tetapi saldo rekening terpotong, uang sangkut pada saat setoran tunai di mesin, kesalahan PIN, dan lain-lain.

Sama hal yang terjadi di BCA KCP Nagoya, hampir setiap hari cabang menerima segala jenis keluhan yang disampaikan ke *customer service*. Keluhan tersebut meliputi kartu ATM tertelan oleh mesin, transaksi gagal namun saldo terdebit, uang sangkut dimesin setoran tunai, uang yang diterima rusak/cacat dan lain-lain. Berikut merupakan data keluhan yang diperoleh dari BCA KCP Nagoya.

Tabel 1.1 Keluhan cabang periode Maret – Agustus 2018

| Periode | Keluhan |
|----------------------|----------------|
| Maret 2018 | 18 |
| April 2018 | 20 |
| Mei 2018 | 21 |
| Juni 2018 | 17 |
| Juli 2018 | 15 |
| Agustus 2018 | 19 |
| Total Keluhan | 110 |

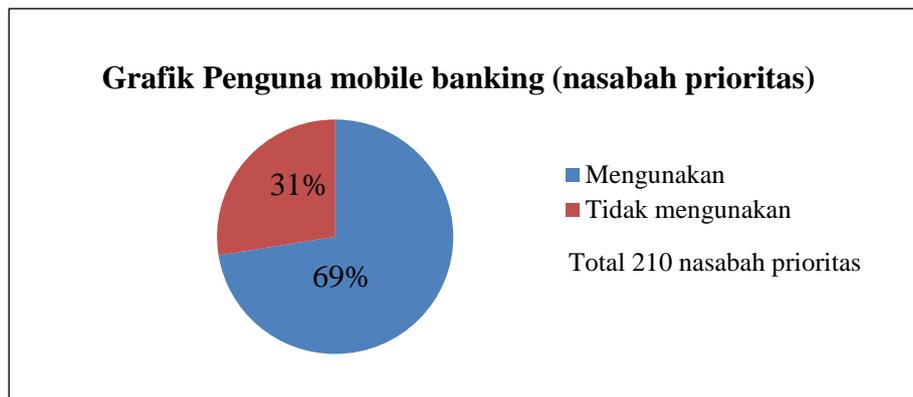
Sumber : PT Bank Central Asia KCP Nagoya – Batam

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui jumlah keluhan nasabah di Bank BCA KCP Nagoya dari bulan Maret 2018 sampai dengan Agustus 2018 sebanyak 110 keluhan, hal ini membuktikan bahwa masih terdapat ketidakpuasan terhadap Bank BCA KCP Nagoya.

Kasus lainnya, Aktor Chicco Jerikho yang merupakan salah satu nasabah BCA yang tertimpa kasus pembobolan rekening atau *skimming*. *Skimming* merupakan tindak kejahatan pembobolan data nasabah menggunakan alat yang dipasang pada Electronic Data Capture (EDC) atau ATM sehingga terjadinya penggandaan kartu ATM. Contoh kasus lain yang terjadi di cabang BCA KCP Nagoya, nasabah yang berinisial MG mengajukan keluhan ke cabang atas terjadinya kasus *skimming* yang beliau alami pada bulan April 2018. Nasabah yg berinisial MG menceritakan bahwa pada saat ia melakukan pengecekan pada mutasi rekening, terdapat beberapa transaksi dalam nominal besar yang menurut beliau transaksi tersebut bukan dia yang melakukan, setelah cso membantu mengecek rincian lokasi transaksi tersebut dan menindaklanjuti ke kantor pusat, hasilnya yaitu kartu ATM nasabah MG secara tidak sadar sudah dilakukan penggandaan kartu oleh *hacker*. Berikut merupakan contoh kasus *skimming* yang sering terjadi di bank-bank indonesia, hal ini akan membuat nasabah akan tidak percaya dalam menabung uang di BCA.

Berdasarkan data nasabah penggunaan fasilitas mobile banking, khususnya di kelompok nasabah prioritas yang didapatkan dari BCA KCP Nagoya, terlihat bahwa penggunaan mobile banking di kelompok nasabah prioritas BCA masih terdapat 31% nasabah yang belum menggunakan fasilitas mobile banking, sebagian

besar alasan nasabah yang tidak menggunakan fasilitas mobile banking yaitu kurangnya rasa kepercayaan nasabah terhadap teknologi mobile banking yang bisa pengiriman dana dimana dan kapan saja. Berikut merupakan data yang diperoleh dari BCA KCP Nagoya.



Gambar 1.1 Grafik pengguna mobile banking nasabah prioritas

Sumber : PT Bank Central Asia KCP Nagoya – Batam

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa BCA KCP Nagoya memiliki lahan parkir yang kurang memadai, hal ini disebabkan oleh pembuatan trotoar jalan sepanjang Jl Imam Bonjol pada tahun 2017 kemarin. Akibat dari pembuatan trotoar sepanjang jalan mengakibatkan lahan parkir BCA KCP Nagoya menjadi terganggu atau menjadi sempit. Hal tersebut merupakan suatu kendala bagi nasabah yang ingin bertransaksi di BCA KCP Nagoya, yang harus berputar beberapa kali untuk mendapatkan tempat parkir atau dengan memarkir kendaraan di lokasi yang sedikit jauh dari Bank dan ada sebagian nasabah yang memilih transaksi di cabang lainnya. Kendala tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah dalam fasilitas yang diberikan oleh Bank.

Bank adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan yang memberlakukan sistem antrian dalam melayani nasabah. Waktu antri atau waktu tunggu nasabah merupakan salah satu faktor dalam peningkatan kepuasan nasabah. Jumlah karyawan yang kurang atau mungkin kesigapan karyawan dalam melayani nasabah yang kurang cepat, akan membuat antrian semakin panjang. Panjang dan lamanya antrian membuat nasabah merasa gelisah, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani. Dengan jumlah nasabah yang banyak di miliki oleh BCA, yang pada saat ini sudah dibantu oleh mesin-mesin dalam kemudahan transaksi bagi nasabah, namun antrian yang panjang sering terjadi pada setiap cabang BCA.

Menurut observasi saya di BCA KCP Nagoya, jam operasional dari 08:00 hingga jam 15:00 *customer service* dan *teller* BCA tidak berhenti melayani nasabah dengan antrian yang diberhenti. Bagi sebagian nasabah, mengantri adalah hal yang sangat membosankan dan apabila nasabah terlalu lama menunggu di dalam antrian hal tersebut dapat menyebabkan nasabah tersebut membatalkan transaksinya di Bank tersebut dan lebih memilih melakukan transaksi di Bank lain yang memiliki pelayanan antrian yang lebih baik. Untuk menghindari hal tersebut, maka pihak bank harus benar-benar memperhatikan waktu tunggu nasabah yang terbuang percuma saat mereka menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang akan mendatangkan loyalitas terhadap bank tersebut.

Pemikiran dan beberapa teori diatas memperlihatkan bahwa memuaskan keinginan nasabah bukanlah perkara yang mudah. BCA sudah memiliki berbagai

macam ragam fasilitas dan layanan perbankan yang ditawarkan ke masyarakat, akan tetapi BCA tetap perlu melakukan berbagai inovasi, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dipikiran nasabah, serta kesediaan nasabah untuk tidak berpindah ke bank lain. Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik melakukan suatu penelitian yang judul “Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Terdapat banyak keluhan nasabah terhadap Bank BCA yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank BCA.
2. Kasus *skimming* yang terjadi di BCA mengakibatkan nasabah tidak percaya untuk menabung uang di bank.
3. Sebagian dari nasabah prioritas pada BCA KCP Nagoya yang belum mempercayai untuk menggunakan fasilitas mobile banking.
4. Keterbatasan lahan parkir pada BCA KCP Nagoya membuat kendala dalam bertransaksi di cabang yang merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
5. Antrian panjang yang terjadi di BCA KCP Nagoya membuat nasabah rasa gelisah yang akan mempengaruhi kepuasan nasabah dan menyebabkan berpindahnya ke bank lain.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang tertera diatas, penulis membatasi penulisan yang dikarenakan oleh adanya keterbatasan waktu, pikiran dan sarana, maka agar penelitian ini lebih fokus dan tidak terjadi pengembangan masalah di luar lingkup penelitian serta agar tidak menyimpang dari judul yang telah ditetapkan, maka masalah tersebut perlu dibatasi. Batasan masalah tersebut adalah :

1. Kepercayaan dan kepuasan sebagai variabel (independen) terhadap loyalitas nasabah sebagai variabel (dependen) pada Bank BCA KCP Nagoya Kota Batam.
2. Objek penelitian adalah nasabah prioritas di Bank BCA KCP Nagoya Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam?
2. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam?
3. Apakah kepercayaan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis sangat mengharapkan agar hasil dari penelitian ini, bisa memberikan manfaat 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

- a. Bagi peneliti, merupakan informasi tambahan yang berguna dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang memiliki permasalahan yang sama.
- b. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan atau masukan agar dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

- c. Bagi masyarakat, sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang tertarik mengangkat permasalahan serupa.