

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi bank terutama Indonesia seiring waktu melewati sejumlah perubahan. Ini bisa dilihat dari jumlah bank yang meningkat pesat. Dengan semakin banyaknya bank, semakin banyak pula masyarakat yang dapat menjadi sasaran bagi pelaku perbankan untuk dijadikan sebagai nasabah masing-masing bank nantinya. Oleh karena itu, bank harus menempatkan orientasi pada nasabah sebagai tahap pertama agar dapat tetap bersaing atau tetap hidup di pasar dengan selalu berusaha menciptakan keunggulan kompetitifnya.

Kualitas pelayanan merupakan elemen yang sangat berguna untuk memenangkan persaingan dan berupa suatu hal yang bersifat tidak tetap. Salah satu tugas bank dalam lembaga keuangan adalah untuk memberikan jasa atau pelayanan. Agar suatu bank dapat bersaing dalam pasar, maka bank harus menyediakan sumber daya yang turut mendukung guna memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk memperoleh nasabah. Bank yang beredar sangatlah banyak dan tersebar dimana-mana, nasabah dapat mencari bank yang lebih baik lagi dengan kualitas pelayanan yang baik. Dengan kata lain, bank harus tetap menjaga kualitas pelayanan pada bank agar bank dapat dipilih sebagai bank yang baik dibandingkan dengan bank lainnya. Jadi, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk menyediakan jasa secara berkepanjangan untuk menanggapi keinginan nasabah. (Azizah, 2015:24)

Selain kualitas pelayanan, nasabah yang selalu selektif bank yang diminati berdasarkan kepercayaan dapat memberikan loyalitas nasabah. Kepercayaan saat mendasari suatu keinginan bagi nasabah untuk memilih suatu bank. Hal tersebut dikarenakan oleh adanya kepercayaan dapat meningkatkan rasa aman bagi nasabah apabila ingin bertransaksi pada bank. Nasabah akan merasa bahwa nasabah percaya bank tersebut tidak akan merugikan nasabah. Walaupun kepercayaan bersifat relatif, namun kepercayaan juga sangatlah berperan penting pada minat nasabah dalam memilih suatu bank. Karena dengan kepercayaan yang tinggi, maka nasabah akan dengan mudahnya memutuskan untuk melakukan jasa perbankan di suatu dengan berbagai produk perbankan yang ditawarkan. Dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan yang positif, ikatan berkepanjangan dengan bank akan terbentuk. (Setiawan, 2017:32)

Loyalitas nasabah merupakan suatu faktor penting dalam rangka pihak perbankan untuk bertahan dalam persaingan. Loyalitas nasabah dapat terlihat dari rasa antusias nasabah terhadap produk atau jasa yang diberikan. Loyalitas nasabah menghasilkan sejumlah nasabah yang selalu menggunakan jasa perbankan secara berkepanjangan dan mendukung kinerja bank. Sehingga bank akan memperoleh pendapatan yang stabil apabila nasabah terus-menerus bersikap loyal pada bank. Loyalitas nasabah akan terbentuk sendirinya pada diri nasabah itu sendiri. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan pasar, maka semakin sulit pula untuk menjaga loyalitas nasabah pada bank agar tidak

memiliki keinginan untuk beralih kepada bank lain. Jadi, bank secara tidak langsung dituntut oleh lingkungan sekitar untuk mencari cara maupun strategi yang dapat meningkatkan tingkat loyalitas nasabah. (Rastini, 2016:710)

Jumlah bank yang tumbuh seiring waktu menyebabkan bank menyebar ke seluruh pelosok negeri. Setiap bank berdiri dengan tujuan mencapai keunggulan kompetitif agar dapat mempertahankan nasabah yang ada maupun meningkatkan tingkat nasabah yang menggunakan jasa bank tersebut. Setiap bank selalu merencanakan strategi jangka pendek maupun strategi jangka panjang untuk kelangsungan usaha bank bersangkutan. Adapun strategi yang disusun tidak lain hanyalah memiliki suatu tujuan yakni mencapai keuntungan yang diinginkan. Keuntungan bank tidak akan diperoleh apabila bank tidak memiliki nasabah. Nasabah dapat dikatakan pula sebagai asset bagi bank. Asset yang selalu memberikan pendapatan bagi bank yang beroperasi baik nasabah yang menyimpan dana pada bank maupun nasabah yang melakukan pinjaman pada bank. Bank yang tersebar sangatlah banyak jumlahnya. PT BPR Majesty Golden Raya adalah salah satu bank yang telah beroperasi sejak 12 Juni 2010. PT BPR Majesty Golden Raya tergabung pada Ongbros Group dengan visi menjadi bank pilihan utama di kota Batam dan sekitarnya, mampu bersaing dan bisa memberdayakan masyarakat. PT BPR Majesty Golden Raya bersaing dalam pasar dengan memberikan pelayanan prima untuk melayani nasabah dan memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diharapkan oleh nasabah, sehingga misi yang dijalankan oleh bank adalah menyajikan pelayanan dengan didukung

oleh teknologi informasi yang akurat serta SDM yang professional. (PT BPR Majesty Golden Raya)

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Simpanan

Tahun	Nasabah Simpanan	Nasabah Aktif
2014	799	193
2015	786	181
2016	669	177
2017	616	112
2018	592	103

Sumber: PT BPR Majesty Golden Raya (2018)

Dilihat dari tabel, jumlah nasabah simpanan aktif tahun 2014 paling banyak 193 orang dan jumlah nasabah aktif tahun 2018 paling sedikit 103 orang. Kualitas pelayanan PT BPR Majesty Golden Raya diklasifikasikan kurang maksimal. Permasalahannya adalah nasabah merasa pelayanan kurang cepat dan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan. Nasabah berpandangan bahwa petugas kurang professional menanggapi masalah yang dikomplain. Selain itu, hal yang berkaitan dengan kepercayaan adalah nasabah tidak percaya bahwa bank bisa memberikan nasabah keuntungan jika menggunakan produk serta kurang percaya akan kualitas sumber daya manusia dalam bertugas.

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan loyalitas, PT BPR Majesty Golden Raya berusaha mengangkat jumlah nasabah melalui kualitas pelayanan dan kepercayaan dengan maksud memperoleh nasabah loyal di kemudian hari.

Berdasarkan beberapa hal disebutkan sebelumnya, maka dapat dilihat bahwa loyalitas nasabah didasarkan pada kualitas pelayanan yang disediakan dan kepercayaan pada bank. Maka, untuk menjaga loyalitas nasabah, bank perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan bank juga harus memiliki suatu dasar yang dapat dijadikan sebagai tonggak bagi nasabah untuk dapat memiliki kepercayaan tinggi pada bank dan juga dapat memuaskan bagi nasabah sehingga dapat memunculkan rasa keinginan yang tinggi bagi nasabah untuk menggunakan jasa pada bank bersangkutan. Hal itu menimbulkan minat penulis menulis judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya. Penelitian berikut merujuk pada penelitian jurnal internasional sebelumnya dengan judul *“Influence of Customer Satisfaction, Service Quality, and Trust on Customer Loyalty in Malaysian Islamic Banking”* di Jurnal Internasional Bisni dan Ilmu Sosial. Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah, kualitas layanan, dan kepercayaan perbankan Islam Malaysia memiliki pengaruh positif yang signifikan pada loyalitas nasabah sehingga manajemen bank Islam Malaysia perlu untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan cara menempatkan pertimbangan utama pada nasabah. (Kishada, 2015:116)

1.2. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang, identifikasi masalahnya antara lain:

1. Nasabah masih berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank kurang optimal.
2. Nasabah mulai selektif pada bidang kualitas pelayanan dalam memilih bank untuk dijadikan sebagai media transaksi keuangan.
3. Tidak adanya edukasi perbankan mengenai bank bersangkutan sehingga menyebabkan rendahnya rasa kepercayaan nasabah.
4. Tingginya *turn over* karyawan yang menyebabkan nasabah merasa tidak percaya terhadap hasil kerja karyawan.
5. Penurunan tingkat nasabah yang aktif bertransaksi di bank dari waktu ke waktu.
6. Pertumbuhan nasabah baru yang merupakan hasil daripada rekomendasi nasabah existing di bank tidaklah tinggi.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, nasabah akan memilih bank yang memberikan kualitas pelayanan terbaik dan juga bank yang dapat dipercaya oleh nasabah. Dikarenakan pengetahuan dan waktu terbatas, maka pengidentifikasian masalah dijelaskan dengan batasan berikut:

1. Target penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pada loyalitas nasabah PT BPR Majesty Golden Raya.
2. PT BPR Majesty Golden Raya merupakan lokasi dari penelitian.

3. Responden yaitu nasabah simpanan aktif PT BPR Majesty Golden Raya 3 tahun terakhir.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan pengaruh terhadap loyalitas nasabah PT BPR Majesty Golden Raya?
2. Apakah kepercayaan pengaruh terhadap loyalitas nasabah PT BPR Majesty Golden Raya?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan sama-sama pengaruh terhadap loyalitas nasabah PT BPR Majesty Golden Raya?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian bertujuan untuk:

1. Memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT BPR Majesty Golden Raya.
2. Memahami pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT BPR Majesty Golden Raya.
3. Memahami pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT BPR Majesty Golden Raya.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian diperlukan agar bermanfaat seperti:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian sebagai bahan informasi atau kajian kualitas pelayanan serta kepercayaan pada loyalitas nasabah dan dapat menjadi masukan bagi PT BPR Majesty Golden Raya untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah.

1.6.2 Manfaat Praktis

Untuk memecahkan permasalahan loyalitas nasabah dan meningkatkan reputasi PT BPR Majesty Golden Raya serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk memberikan gambaran dalam mencapai hasil penelitian yang lebih baik lagi, tentunya mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan juga loyalitas nasabah.