

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beberapa tekanan muncul dalam persaingan bisnis seiring dengan perkembangan ekonomi di Indonesia. Hal tersebut juga senantiasa dipengaruhi oleh isu ekonomi global. Tantangan tersebut juga dialami oleh perusahaan perbankan dimana menjadi pemain utama pada pasar modal. Perusahaan tersebut dituntut agar bisa berinovasi serta mengambil putusan strategis untuk memastikan keunggulannya dengan pesaing lainnya. (Utami, 2019)

Di dunia perbankan, loyalitas nasabah berperan penting sehingga kepuasan nasabah menjadi sebuah indikator utama dalam penilaian kinerja sebuah perusahaan perbankan. Melalui tingkat kepuasan pelanggan tersebut bisa menunjukkan performa bisnis di bidang perbankan sehingga bisa mewujudkan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan tak hanya memberikan dampak terhadap keberlangsungan transaksi nasabah, namun nilai bisnis perusahaan bisa meningkat melalui menarik minat pelanggan baru.

Berlandaskan UU No. 10/1998, Perbankan dimaknai menjadi sebuah aspek yang berkaitan dengan bank dimana meliputi proses, metode, aktivitas usaha, dan struktur kelembagaan pada pelaksanaan kegiatan bisnis (Utami, 2019)

Pelanggan yang memiliki ciri khas berdampak signifikan terhadap hubungannya dengan bank. Kesuksesan operasional perbankan sepenuhnya diperoleh melalui pemeliharaan kepercayaan pelanggan dimana hal tersebut sangat

krusial untuk dilakukan. Beberapa bank berjuang untuk mendedikasikan perusahaannya terhadap pelanggan melalui penyajian layanan yang terbaik yang nantinya bisa mewujudkan keunggulan yang kompetitif. Kepercayaan tersebut disokong dengan keunggulan produk perbankanbank tersebut.

Perusahan perbankan wajib melindungi keamanan data personal nasabahnya. Tanggung jawab bank telah ditentukan secara hukum demi menjaga kerahasiaan informasi nasabahnya. Kerahasiaan ini menjadi aspek penting dalam keberhasilan bank untuk melindungi privasi mapun data nasabah. Kegagalan dalam melindungi hal tersebut bisa menimbulkan kerugian reputasi bank, penurunan jumlah nasabah, kerugian finansial, dan sanksi hukuman penjara. Hal tersebut bisa menjadikan nasabah merasa aman dan yakin untuk menyimpan aset yang dimilikinya di bank. Meninjau pula bahwasanya semua data yang digunakan di bank ada dilindungi dengan begitu ketat.

Hal yang harus nasabah pahami bahwasanya ada sebuah pengecualian, yang mana nasabah berkewajiban untuk menyajikan informasi terkait nasabah dimana nantinya bisa diberlakukan sanksi denda jika data tersebut tidak tersedia. Pengecualian ini mencakup: pertukaran informasi antar bank untuk meminimalisir duplikasi kredit maupun untuk memahami status bank lain; menyelesaikan masalah perdata antara nasabah dengan bank; menggunakan informasi yang digunakan untuk pidana; menyelesaikan aduan perbankan yang diajukan kepada Tagihan

Nasional, Komisi/Otoritas Masalah Utang; serta untuk kebutuhan perpajakan yang bisa diminta oleh Menteri Keuangan yang diperintahkan oleh Presiden Bank Indonesia, hal tersebut membutuhkan izin, persetujuan, maupun permintaan tertulis dari nasabah. Pengecualian lainnya ini juga meliputi kondisi simpanan nasabah dalam keadaan mati.

Apabila penyimpan telah meninggal, maka informasi pribadi nasabah bisa didapatkan dari ahli waris penyimpan tersebut. Seringkali keluarga menemui kesulitan saat menangani pembayaran rekening nasabah yang sudah meninggal. Meski begitu kondisi tersebut menjadi sebuah bagian dalam tahapan pemberian jaminan bank demi melindungi data penyimpan.

Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi meningkatkan keterlibatan pelanggan. Dengan memaksimalkan tingkat kepuasan pelanggan, perusahaan bisa membentuk loyalitas pelanggan dimana hal tersebut menjadi kunci kesuksesan yang menjadi keunggulan perusahaan. Loyalitas pelanggan sangat strategis untuk kemajuan perusahaan.

PT. BPR SATYA MITRA ANDALAN sebagai BPR yang terlisting di OJK secara sepenuh hati memberikan dukungan terhadap inisiatif pemerintah demi memperkokoh UMKM melalui investasi simpanan masyarakat dalam program penyaluran kredit. Hal tersebut bisa menguntungkan masyarakat maupun UMKM sebagai mitra yang terlibat, lembaga tersebut tak berhenti mengusahakan layanan terbaik untuk nasabahnya.

LPS bisa memberikan layanan perbankan karena telah memiliki standar operasional bisnis, registrasi di Otoritas Jasa Keuangan, dan memiliki status sebagai peserta 7 penjaminan. Layanan yang diberikan meliputi kredit, deposito, maupun tabungan. Dengan penawaran layanan Virtual Account maupun Bank Umum, perusahaan tersebut memberikan fasilitas terhadap penerimaan simpanan nasabah bank peserta lainnya yang mana bisa melancarkan transaksi keuangan konsumen tersebut. Melalui dukungan yang diberikan, ketersediaan SDM yang bermutu, maupun dengan mengenalkan produk perbankan yang inovatif, perusahaan tersebut mampu memiliki aset > Rp 100 miliar, dimana hal tersebut terus meningkat seiring bertambahnya tahun. Di sisi lain, bank ini telah mendapatkan penghargaan dari lembaga Infobank maupun Bank Indonesia. Anugerah lainnya juga diberikan dengan peringkat Bank "Sangat Bagus" pada infobank BPR Awards yang diselenggarakan di The Stones Hotel, Legian Bali tanggal 21 September 2022 atas kinerjanya di tahun 2020.

PT BPR Satya Mitra Andalan bertujuan untuk mengembangkan kepercayaan maupun loyalitas nasabah. Kepercayaan tersebut bisa berubah saat bank tidak bisa memenuhi harapan maupun permintaan nasabah. Di lain sisi, bisa berada dalam posisi salah saat bank tidak bisa memenuhi ekspektasinya; seperti saat mengajukan pinjaman, nasabah seringkali menyembunyikan informasi pribadi maupun keuangan yang dibutuhkan.

Persoalan **privasi** ini sering muncul serta menjadi sebuah kekhawatiran nasabah. Hal tersebut disebabkan oleh keterkaitannya dengan identitas mereka. Seringkali calon nasabah maupun nasabah khawatir dengan pajak saat melakukan

transaksi maupun mempunyai simpanan dengan angka yang besar. Persoalan lainnya juga seringkali menjadi masalah ketika informasi nasabah diminta secara online. Hal tersebut dikhawatirkan data bisa diselewengkan oleh pihak yang tak bertanggungjawab.

Daya tarik mempunyai keunggulan dan menjadi persoalan utama dan penting untuk masyarakat supaya bisa meningkatkan loyalitas nasabah. Daya tarik bisa ditawarkan melalui suku bunga maupun simpanan tabungan kredit yang ditawarkan melalui promosi. Namun biasanya promo yang ditawarkan tidak sesuai ekspektasi atau kurang menarik bagi nasabah. Hal tersebut seperti jangka waktu yang tidak sesuai dengan harapan, maupun nominal simpanan yang lebih sedikit dibanding dengan perusahaan lainnya.

Penulis lampirkan data mengenai perbandingan jangka waktu dan nominal tabungan nasabah.

Tabel 1.1 Nominal Tabungan dan Jangka Waktu

PT BPR X			
Size (Inch)	Jangka Waktu		
	1 Tahun	2 Tahun	3 Tahun
20"	35 Jt	17,5 Jt	11,1 Jt
24"	40 Jt	20 Jt	13 Jt

PT BPR Satya Mitra Andalan			
UKURAN	KOPER		
	1 TAHUN	2 TAHUN	3 TAHUN
20 CM	Rp 32.343.750	Rp 26.171.875	Rp 17.447.517
24 CM	Rp 57.187.500	Rp 28.593.750	Rp 18.063.500
28 CM	Rp 75.287.500	Rp 36.093.750	Rp 24.062.500

Sumber : PT BPR X & PT BPR Satya Mitra Andalan

Melalui Tabel 1.1 kesimpulan yang diperoleh bahwasanya jangka waktu dan nominal yang ditawarkan PT BPR X lebih terjangkau jika ditinjau melalui jangka waktu dan juga nominal yang ditawarkan PT BPR Satya Mitra Andalan.

Loyalitas nasabah bisa ditunjukkan dengan peningkatan maupun penurunan jumlah nasabah. Perusahaan tersebut mengalami naik turun dimana target yang jauh dari target yang ditetapkan perusahaan, selain itu juga ada nasabah pasif yang tidak bertransaksi kembali.

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti termotivasi untuk mengadakan penelitian mengenai topik tersebut dengan fokus pada **"Pengaruh Kepercayaan, Privasi, dan Daya Tarik terhadap Loyalitas Pelanggan PT BPR Satya Mitra Andalan."**

1.2 Identifikasi Masalah

Melalui beberapa masalah yang dikaji diantaranya:

1. Jangka waktu dan perbandingan harga yang ditawarkan berbeda jauh.
2. Tahap permintaan data yang kurang aman karena memakai media sosial.
3. Ada produk yang tak sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah.
4. Nasabah mendapatkan pelayanan yang tidak diharapkan.

1.3 Batasan Masalah

Supaya riset ini berfokus pada akan masalah, maka membutuhkan batasan diantaranya:

1. Variabel independen pada riset ini hanya mencakup pengaruh daya tarik, privasi dan kepercayaan.
2. Variabel dependen yang dipakai ialah loyalitas nasabah.
3. Nasabah aktif di PT. BPR Satya Mitra Andalan menjadi populasi dalam riset yang dilaksanakan.

1.4 Rumusan Masalah

Ditinjau melalui persoalan, diantaranya :

1. Bagaimana pengaruhnya bagian dari daya tariknya mengenai loyalitas nasabahnya PT BPR Satya Mitra Andalan?
2. Bagaimana dampak bagian privasi mengenai retensi nasabahnya PT BPR Satya Mitra Andalan?
3. Bagaimana dampak bagian kepercayaan mengenai loyalitas nasabahnya PT BPR Satya Mitra Andalan?
4. Bagaimana ketiganya variable melalui kolektif mempengaruhi loyalitas nasabahnya PT BPR Satya Mitra Andalan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dampak kepercayaan, privasi, dan daya tariknya mengenai loyalitas nasabahnya PT BPR Satya Mitra Andalan.
2. Menelaah dampak privasi mengenai loyalitas nasabahnya PT BPR Satya Mitra Andalan.
3. Mengevaluasi dampak daya tariknya mengenai loyalitas nasabahnya PT BPR Satya Mitra Andalan.
4. Memeriksa dampak kepercayaan mengenai loyalitas nasabahnya PT BPR Satya Mitra Andalan.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam studi dilaksanakan, ada dua manfaat :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penulis harap hasil pengujian mencukupkan kontribusi guna memperdalam penalaran maupun sebagai rujukan untuk peneliti lainnya maupun masyarakat umum yang berminat untuk mendalami topik terkait daya tarik, privasi, maupun kepercayaan.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi kampus, bisa berkontribusi mengembangkan pengetahuan di sektor manajemen pemasaran dan bisa digunakan untuk dokumen akademik yang bermanfaat menjadi sebuah panduan semua civitas akademika.

- b. Bagi perusahaan riset ini bisa digunakan untuk panduan dalam meningkatkan loyalitas nasabah dengan berfokus terhadap beberapa faktor daya tarik, privasi, dan kepercayaan.
- c. Bagi peneliti riset ini bisa digunakan untuk menambah wawasan maupun pengetahuan mereka, bisa digunakan menjadi rujukan pribadi yang berkaitan dengan pelaksanaan maupun pembelajaran penelitian yang dilaksanakan.
- d. Hasil studi ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi atau acuan untuk mengkaji terkait topik yang dimaksud.