BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan pada saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, keadaan yang sangat kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam persaingan di segala bidang lebih tepatnya pada bidang perbankan, perkembangan ini juga menuntut bidang perbankan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada untuk nasabah. Nasabah merupakan pihak yang memiliki peran penting dalam keberlangsungan dan keberlanjutan hidup perusahaan. Memuaskan konsumen adalah salah satu tujuan yang harus dicapai perusahaan agar nasabah tidak mengalihkan uang mereka di tempat lain.

Hal ini menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat dalam menawarkan produk atau jasa kepada konsumen. Melambatnya pertumbuhan ekonomi Indonesia juga berdampak pada pertumbuhan industri perbankan. Tantangan yang dihadapi industri perbankan pun bertambah. Tetapi melihat hal yang tidak boleh dilupakan oleh perusahaan perbankan sendiri yaitu harus tetap menjaga kepuasan nasabah. Banyak sekali layanan yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan, seperti misalnya: fleksibilitas dan kemudahan dalam melakukan transaksi, menawarkan beragam produk perbankan menyediakan *credit card* yang dapat digunakan di berbagai tempat perbelanjaan dan hiburan, jasa penukaran valuta asing, menawarkan jasa *safe deposit box* yang bisa menyimpan surat-surat berharga ataupun barang berharga milik nasabah dan masih banyak lagi.

Dalam dunia perbankan kualitas pelayanan sangat penting selain kita menjual produk dan jasa. Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Kotler dan Armstrong (2017: 244), Kualitas layanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang di tawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Alinaung (2018:93) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Kotler dan Alma (2016:135) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan dalam hal mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan oleh perusahaan. Dari kedua pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Produk atau jasa dapat disebut berkualitas apabila telah memenuhi dan melampaui harapan pelanggan, serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya untuk mengimbangi harapan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya.

Kebutuhan konsumen (*Customer Needs*) maupun harapan konsumen (*Customer Expection*) terhadap jasa bank juga semakin kompleks dan beragam. Dalam kondisi yang demikian, satu-satunya *differensiasi* yang sangat penting dan harus dimiliki oleh suatu bank adalah unggul dalam pelayanan kepada nasabah. Tidak perlu diragukan lagi bahwa hanya bank yang memiliki keunggulan dalam pelayanan yang akan mampu keluar sebagai pemenang dalam persaingan sekaligus mampu memberi kepuasan kepada nasabahnya. Kiranya tidak berlebihan bahwa kita semua harus lebih sungguh-sungguh dalam upaya meningkatkan layanan kepada nasabah, tidak saja terbatas hanya pada kualitas layanan dasar seperti layanan yang cepat, aman dan akurat, tetapi kita juga harus meningkatkan kenyamanan, baik dari segi fasilitas, maupun sikap dan perilaku pegawai dalam melayani kebutuhan nasabah. Sikap responsif dan antusias yang tinggi, senyum yang ramah dan tegur sapa yang sopan serta keteraturan lingkungan kerja, merupakan standar layanan yang harus disampaikan oleh pegawai dan dijumpai disegenap bank secara seragam tanpa kecuali. Banyaknya perbankan swasta yang didirikan di kota-kota besar salah satunya di kota Bogor, menimbulkan persaingan bisnis perbankan semakin kuat, sehingga setiap manajemen bank dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanannya, agar dapat bersaing di era globalisasi, dan digitalisasi. Bank akan dapat bersaing dalam persaingan bisnis bank yang sangat ketat apabila bank tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan personil pegawainya, dalam bentuk persaingan peningkatan kualitas pelayanan, dan hal ini sangat terasa oleh kemampuan dari pegawai dalam memberikan

pelayanan kepada para nasabah. Kualitas pelayanan bank sangat tergantung kepada kualitas pelayanan pegawai, dan kualitas pelayanan pegawai sangat tergantung dari keahlian pegawai, oleh karena itu *skill* pegawai bank harus dapat ditingkatkan. Jadi kualitas pelayanan merupakan bagian yang amat penting bagi berlangsungnya bisnis bank, hal ini karena bank merupakan bisnis dibidang jasa keuangan yang sangat ditentukan oleh kemampuan pegawainya dalam memberikan pelayanan. Begitu juga bagi Bank, pada saat ini kualitas pelayanan menjadi variabel amat penting dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan. Fenomena yang terjadi saat ini khususnya di PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Cabang Tajur menunjukkan adanya permasalahan kualitas pelayanan kendala dengan pelayanan antrean yang cukup lama karena nasabah BCA yang begitu banyak dikarenakan banyaknya penutupan layanan operasional pada beberapa kantor cabang BCA. Dikutip dari berita bca.co.id menyatakan bahwa akan dilakukan penutupan layanan operasional, relokasi serta perubahan nama untuk beberapa kantor cabang BCA. Penutupan beberapa cabang BCA mengakibatkan penumpukan nasabah pada beberapa cabang yang masih aktif. Sehingga nasabah harus lebih lama menunggu antrean dalam melakukan transaksi di kantor cabang BCA, hal ini yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan yang di rasakan oleh nasabah.

Selain dari kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, kualitas produk juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Produk yang memiliki kualitas yang baik dapat mempermudah nasabah dalam melakukan kemudahan transaksi salah satunya melalui e-Banking (*BCA MOBILE*). Tapi kenyataannya tidak selalu memiliki kualitas yang baik. Dikutip dari berita CNBC Indonesia (2022) Layanan mobile banking milik Bank BCA atau *BCA Mobile* dan internet Banking BCA eror. Pengguna mengeluh tidak bisa menggunakan layanan tersebut. Hal ini yang dapat mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah.

Perusahaan di industri perbankan tentunya mengemas layanan tersebut dan selalu memberikan yang terbaik untuk nasabah agar nasabah mereka tetap puas dan semakin loyal terhadap perusahaan mereka. Nasabah yang loyal terhadap suatu perusahaan akan memberikan banyak sekali keuntungan bagi suatu perusahaan. Meningkatkan loyalitas berarti meningkatkan laju penjualan perusahaan yang tentunya akan memberikan profit bagi perusahaan. Nasabah yang loyal akan menurunkan biaya transaksi di masa depan

sehingga aset perusahaan tidak terkuras terlalu banyak jika banyak nasabah yang loyal terhadap suatu perusahaan. Namun, terkadang banyak sekali perusahaan di industri perbankan yang tidak mampu mempertahankan kualitas layanan jasa yang diterapkan. Alhasil hal ini akan menurunkan kepuasan nasabah dalam menikmati suatu produk layanan jasa. Menurunnya tingkat kepuasan nasabah akan berdampak negatif pada tingkat loyalitas nasabah. Nasabah yang semula loyal atau setia terhadap suatu perusahaan akan berpikir untuk berpindah ke bank lain. Jika perusahaan tidak mampu mempertahankan kualitas layanan jasa yang mereka berikan, inilah yang akan terjadi. Nasabah yang berpindah ke Bank pesaing akan menurunkan profit perusahaan dan tentunya akan merugikan perusahaan dalam jangka waktu yang Panjang. Dari masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul.

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Tajur Bogor.”

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut:

1. Adanya kendala dalam layanan operasional seperti *offline system* cabang sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan antrean nasabah.
2. Terbatasnya jumlah petugas *Customer Service* juga terkadang membuat antrian menjadi bertambah panjang saat jam sibuk.
3. Ada kekurangan pada kualitas produk karena sistem eror yang terjadi pada m-BCA.
4. Terbatasnya fitur transaksi mutasi rekening di m-BCA sehingga nasabah harus datang kecabang untuk mencetaknya.
5. Masih adanya kesalahpahaman antara karyawan dengan nasabah saat memberikan solusi.
6. Kurang sigapnya karyawan saat melayani nasabah sehingga terkadang nasabah merasa pelayanan yang diberikan kurang maksimal.
7. Terbatasnya layanan pembukaan rekening, sehingga terkadang nasabah harus pergi untuk kembali lagi esok hari.

1.3. Batasan Masalah

Setelah mengamati tentang identifikasi masalah, ternyata setiap produk tidak luput dari masalah dan masalahnya lumayan banyak dan untuk mempersingkat penelitian, maka penulis mempersingkat agar penyelesaiannya lebih jelas. Semoga segera ditemukan pemecahan masalahnya dan juga lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan (variabel bebas) Terhadap Loyalitas (variabel terikat) di PT Bank Central Asia Cabang Tajur Bogor.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan secara simultan terhadap loyalitas nasabah?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara persial terhadap loyalitas nasabah?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk secara persial terhadap loyalitas nasabah?
4. Apakah terdapat pengaruh kepuasan secara persial terhadap loyalitas nasabah?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan umum penelitian adalah untuk memperoleh data empiris mengenai variable yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, Adapun secara khusus tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara persial terhadap loyalitas nasabah PT Bank Central Asia.
2. Menganalisis pengaruh kualitas produk secara persial terhadap loyalitas nasabah PT Bank Central Asia.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan secara persial terhadap loyalitas nasabah PT Bank Central Asia.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan secara simultan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Central Asia.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank

Bahan evaluasi bagi PT Bank Central Asia Cabang Tajur Bogor terhadap upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi untuk mencapai loyalitas nasabah BCA Cabang Tajur Bogor.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan dalam mengkaji permasalahan secara mendalam dilapangan sesuai bidang keilmuan yang dipelajari.

3. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu informasi baru tentang kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai pelanggan yang diberikan pihak PT Bank Central Asia Cabang Tajur Bogor dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

4. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan referensi dan sumber informasi, sehingga diharapkan dapat dikembangkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan proposal skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.