

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini ditandai oleh banyaknya perubahan dalam lingkungan bisnis yang berkembang begitu pesat, terutama kegiatan usaha lembaga keuangan perbankan yang memiliki fungsi sebagai pengumpul dana yang sangat berperan demi menunjang pertumbuhan ekonomi suatu bangsa. Sebagai alat penghimpun dana, lembaga keuangan ini mampu melancarkan gerak pembangunan dengan menyalurkan dananya ke berbagai proyek penting di berbagai sektor usaha yang di kelola oleh Pemerintah.

Bank sangat berperan penting dalam peradaban manusia sejak berkembangnya Bank di Eropa dan di bawa oleh para pedagang ke Asia memberikan dampak positif yang bisa di nikmati hingga saat ini.

Perkembangan dunia perbankan akhir-akhir ini mengalami suatu kemajuan yang cukup pesat. Sejak adanya paket-paket kebijakan yang di keluarkan oleh Pemerintah dandengan adanya UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan telah terjadi kemudahan-kemudahan untuk mencoba merangsang daya tumbuh dan daya saing antar bank di Indonesia. Persaingan terbuka yang semakin tajam memaksa setiap bank untuk mencari keunggulan diri dari

bank-bank lainnya, melalui produk-produk perbankan yang mereka tawarkan, serta dengan memberikan kemudahan-kemudahan bagi setiap nasabahnya.

Pada umumnya, bank di kenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan, giro, tabungan dan deposito. Kemudian Bank di kenal juga sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga di kenal sebagai tempat tukar menukar uang atau menerima segala bentuk pembayaran seperti, pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan sebagainya.

Loyalitas nasabah adalah puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang setia, tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk perbankan yang di gunakannya. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi karena tidak di bayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk atau merek perbankan tersebut.

Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan nasabah baru karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru, bukanlah hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang cukup besar untuk memperolehnya, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja.

Oleh karena itu, bank BRI KCP Empang, seharusnya menaruh perhatian yang besar pada faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas

nasabah, sehingga perpindahan nasabah ke perbankan lainnya dapat di minimalisir.

Faktor pertama yang mempengaruhi loyalitas, yaitu minimnya kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik mungkin merupakan salah satu hal yang sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, produk mungkin akan kurang di minati oleh konsumen. Permasalahan utama bagi sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan nasabah atau belum.

Berdasarkan hasil survei awal yang di lakukan oleh peneliti di Bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di temukan bahwa kualitas pelayan di perbankan tersebut kurang baik yang di sebabkan oleh karena pegawai perbankan tersebut terkesan kurang ramah pada nasabah, sehingga menyebabkan berkurangnya loyalitas nasabah pada perbankan tersebut.

Faktor kedua yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kepuasan. Nasabah ketika membuka rekening pada suatu perbankan tertentu, tentunya menginginkan untuk di sediakan fasilitas fisik yang memadai, sehingga loyalitas pelanggan dapat tercipta.

Tetapi sebaliknya, hal tersebut tidak terjadi di BRI KCP Empang di sebabkan oleh karena beberapa hal, yaitu pertama lahan parkir yang sempit, sehingga terasa kurang menyenangkan ketika memarkir kendaraan di sana. Belum memasuki bank tersebut saja, nasabah sudah merasakan

ketidaknyamanan tersebut, sehingga menyebabkan loyalitas nasabah pun menjadi berkurang. Hal lainnya, yaitu ruang tunggu nasabah di dalam kantor cabang bank tersebut juga dapat di katakan sempit, sehingga nasabah adakalanya berdesak-desakan atau sulit bergerak dengan leluasa ketika mengantri giliran untuk mendapatkan pelayanan di perbankan tersebut, sehingga menyebabkan rendahnya loyalitas nasabah pada perbankan tersebut.

Faktor ketiga yang mempengaruhi loyalitas nasabah, yaitu kepercayaan nasabah. Kepercayaan melibatkan ketersediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan.

Dari hasil survei yang telah di lakukan pada nasabah Bank BRI KCP Empang di RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor di peroleh informasi bahwa di perbankan tersebut terjadi kurangnya kepercayaan nasabah pada bank BRI. Hal tersebut terjadi di sebabkan oleh karena baru-baru ini terdapat masalah pembobolan rekening nasabah di bank BRI. Sehingga, nasabah bank BRI KCP Empang khawatir akan terjadi hal yang sama. Selain itu, rendahnya kepercayaan terjadi oleh karena kompetensi operasional yang di miliki karyawan, seperti kecermatan, ketelitian, keterampilan dan kemampuan menjawab pertanyaan nasabah masih kurang baik, sehingga menyebabkan berkurangnya kepercayaan nasabah pada perbankan tersebut.

Selanjutnya, dalam portal *online* di sebutkan bahwa uang nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) hilang misterius. Jumlahnya pun tidak tanggung-tanggung, mencapai sekitar Rp 1,5 miliar. Hilangnya uang nasabah itu terjadi di Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Ada sekitar 327 nasabah melaporkan kehilangan uangnya¹. Dari artikel tersebut terlihat bahwa kepercayaan nasabah menjadi rendah di sebabkan oleh permasalahan tersebut.

Dari uraian tersebut, dapat di simpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan.

Berdasarkan kompleks masalah-masalah loyalitas nasabah BRI yang telah di paparkan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah loyalitas nasabah tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya loyalitas nasabah BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah, juga dapat disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Rendahnya Kualitas Pelayanan.
2. Rendahnya Kepuasan Nasabah.
3. Rendahnya Kepercayaan Nasabah.

¹<http://www.tribunnews.com/nasional/2016/10/27/uang-ratusan-nasabah-bri-hilang-misterius-jumlahnya-mencapai-miliaran-rupiah> di akses 28 februari 2017.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, ternyata rendahnya loyalitas nasabah memiliki penyebab yang sangat luas. Berhubung keterbatasan yang di miliki peneliti dari segi antara lain, dana, waktu, maka penelitian ini di batasi hanya pada masalah “Hubungan antara Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Kota Bogor”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah?
2. Apakah terdapat hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah?

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna untuk :

1. Peneliti

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan dan memberikan tambahan pengetahuan yang mendalam mengenai hubungan antara kepuasan dan kepercayaan dengan loyalitas nasabah.

2. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan masukan untuk menggiatkan kegiatan penelitian yang di lakukan oleh mahasiswa.

3. Perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi dan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang positif dan bermanfaat bagi perkembangan bank tersebut.