

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan saat ini semakin ketat. Timbulnya persaingan yang cukup ketat tersebut menyebabkan pihak bank berlomba untuk dapat menghadapi persaingan dan mendapatkan keunggulan yang kompetitif. Disamping itu, para produsen berlomba-lomba untuk memberikan produk dan jasa untuk menarik perhatian nasabah serta menawarkan berbagai kemudahan transaksi yang bisa didapatkan. Salah satu produk perbankan yang paling diminati adalah Tabungan.

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat yang sudah sepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, ataupun alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Adapun tujuan nasabah menabung yaitu menyisihkan sebagian hasil pendapatan nasabah sebagai simpanan di masa yang akan datang serta sebagai alat untuk melakukan transaksi bisnis.

Lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas tabungan salah satunya adalah Bank BJB. Bank BJB adalah Bank Pembangunan Daerah (BPD) atau bisa disebut bank Jawa Barat dan Banten dimana bank BJB ini sebelumnya bernama bank . Bank BJB sendiri sudah berkembang dan tersebar di hampir seluruh wilayah Indonesia. Dimana saat ini bank BJB memiliki 1 kantor pusat, 62 kantor cabang utama, dan 312 kantor cabang pembantu serta 531 ATM yang tersebar di

hampir seluruh kota di Indonesia. Dimana kepemilikan saham bank BJB dimiliki oleh pemerintah daerah Jawa Barat dan Banten.

Produk tabungan yang ditawarkan bank BJB ada beberapa yaitu tabunganKu dimana tabungan ini dikhususkan untuk para pelajar dengan kemudahan yang ditawarkan untuk anak sekolah yaitu seperti tanpa biaya administrasi bulanan, kemudian ada simpeda dimana produk ini memang disediakan disemua bank pembangunan daerah, berikutnya ada bjb Tandamata dimana produk ini adalah produk tabungan unggulan bank BJB hanya dengan setoran awal sebesar Rp 50.000 nasabah bisa memiliki rekening tabungan tandamata serta nasabah diikutsertakan dalam program undian berhadiah “Petik Hadiah bank BJB” secara rutin dengan memberikan hadiah terbesar dan didalam bjb Tandamata ini dibagi menjadi tiga kategori yaitu Tandamata berjangka, Tandamata bisnis, Tandamata Gold yang membedakan hanya setoran pertama yang berlaku kelipatan senilai Rp 50.000.

Bank BJB merupakan salah satu bank pemerintah daerah yang memiliki nasabah tabungan yang banyak. Pada bulan juni 2012 jumlah tabungan Bank BJB lebih tinggi dibanding jumlah tabungan Bank JATIM yaitu sebesar Rp 6.006.218.000.000, pada bulan Juni 2013 tabungan Bank BJB sebesar Rp 7.607.756.000.000, pada bulan Juni 2014 yaitu sebesar 8.994.918.000.000, pada bulan Juni 2015 sebesar 9.797.524.000.000, dan pada bulan Juni 3.149.849.000.00 lebih rendah dibandingkan Bank JATIM yaitu sebesar 3.224.346.000.000. Dilihat dari perkembangannya, nilai perkembangan tabungan bank BJB pada periode 2012-2013 jumlah perkembangan tabungan Rp

1.601.538.000.000 di periode 2013-2014 tabungan bank BJB mengalami penurunan yaitu Rp 1.387.162.000.000, kemudian pada periode 2014-2015 mengalami penurunan yang cukup drastis mencapai Rp 802.606.000.000 namun pada periode 2015-2016 mengalami kenaikan sebesar Rp 3.149.879.000.000 dimana disini terjadi ketidakstabilan dan menandakan adanya masalah di dalam bank BJB.

Tabel 1.1
DATA PERBANDINGAN LAPORAN POSISI KEUANGAN
TABUNGAN BANK BJB DAN BANK JATIM
(dalam jutaan)

TAHUN	BJB	SELISIH	JATIM	SELISIH
JUNI 2012	6,006,218	1,601,538	6,425,866	571,546
JUNI 2013	7,607,756		6,997,412	
JUNI 2013	7,607,756	1,387,162	6,997,412	1,004,111
JUNI 2014	8,994,918		8,001,523	
JUNI 2014	8,994,918	802,606	8,001,523	1,018,176
JUNI 2015	9,797,524		9,019,619	
JUNI 2015	9,797,524	3,149,879	9,019,619	3,224,346
JUNI 2016	12,224,045		12,244,045	

Sumber : Laporan Posisi Keuangan (Neraca) Bank BJB dan Bank JATIM

Menurut Fandy Tjiptono (2016:3) salah satu tantangan dalam bisnis di era global adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Cukup sulit bagi pihak bank untuk bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelanggan yang merasa puas. Berbagai riset menyimpulkan bahwa mempertahankan nasabah jauh lebih sulit dibandingkan memperoleh nasabah

baru. Kesetiaan nasabah atau loyalitas nasabah berperan penting dalam industri perbankan karena bisnis jasa dipersepsi oleh lebih peka, karena *Relationship Marketing* yang baik adalah nasabah sangat merasa diperhatikan, kualitas pelayanan kepada nasabah menjadi penilaian, produk atau jasa yang ditawarkan sangat bermanfaat. Kesetiaan nasabah juga sangat menguntungkan perusahaan, salah satu keuntungan utamanya adalah meningkatkan aset perusahaan. Selain itu nasabah merupakan modal perbankan untuk mendapatkan dana, baik nantinya digunakan pada pembiayaan maupun untuk berinvestasi bagi bank itu sendiri. Sehingga kehati-hatian bank dalam menjaga loyalitas nasabah lebih ditingkatkan.

Menurut Kotler (2012:13), cara yang lebih baik untuk mempertahankan nasabah adalah dengan memberikan kepuasan nasabah yang optimal. Menciptakan kepuasan nasabah bukan salah satu tujuan akhir industri perbankan. Melainkan bagaimana cara industri perbankan dapat menciptakan loyalitas dan dapat mempertahankan para nasabahnya karena loyalitas nasabah, bank dapat menangkap peluang yang cukup besar. Menurut Ivonne Wood (2012:11) dampak positif yang diterima apabila kesetiaan nasabah tinggi ialah berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama pembelian ulang, *cross selling* dan *up selling*), menekan biaya transaksi nasabah di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi, penjualan, dan layanan nasabah), menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan, meningkatnya toleransi harga (terutama kesediaan untuk membayar harga premium dan nasabah tidak mudah berpindah ke pesaing), merekomendasikan testimony yang positif serta

meningkatnya *bargaining power relative* perusahaan terhadap mitra bisnis, pesaing dan saluran distribusi

Oleh karena itu, keandalan, nilai kenyamanan dan komitmen nasabah saling mempengaruhi dan perlu dilakukan secara konsisten atau terus menerus untuk dapat mempengaruhi kesetiaan nasabah bank. Dalam hal ini penelitian akan menganalisis apa yang mempengaruhi Bank BJB dalam tingkat keandalan, nilai kenyamanan dan komitmen nasabah baru dalam produk tabungan. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penelitian kali ini akan membahas tentang “PENGARUH KEANDALAN, NILAI KENYAMANAN DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK BJB DI SURABAYA”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank BJB di Surabaya?
2. Apakah nilai kenyamanan positif signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank BJB di Surabaya?
3. Apakah komitmen berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank BJB di Surabaya?
4. Apakah keandalan, nilai kenyamanan, komitmen berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank BJB di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh keandalan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank BJB di Surabaya.
2. Menguji pengaruh nilai kenyamanan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank BJB di Surabaya.
3. Menguji pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan bank BJB di Surabaya.
4. Menguji adanya pengaruh secara simultan variabel keandalan, nilai kenyamanan, dan komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan bank BJB di Surabaya.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Peneliti
penelitian ini sebagai hasil karya ilmiah dari implementasi ilmu yang sudah dipelajari oleh peneliti di STIE Perbanas Surabaya.
- b. Bagi Bank
Dapat memberikan informasi kepada pihak Bank BJB tentang pengaruh apa saja yang terkait dengan loyalitas nasabah tabungan di Surabaya.
- c. Bagi STIE Perbanas
penelitian ini bermanfaat untuk menambah referensi ilmiah.

1.4 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penulisan serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang akan menjadi acuan penelitian, landasan teori yang digunakan untuk mendukung penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian untuk diuji.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, Batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, serta teknik analisis data

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada BAB IV ini akan menjelaskan tentang hasil penelitian, yaitu hasil penelitian deskriptif dan statistik. Berdasarkan hasil- hasil pengujian tersebut, kemudian dilakukan pembahasan mengenai hasilnya.

BAB V : PENUTUP

Pada BAB V ini akan menjelaskam tentang bagian akhir dalam penulisan penelitian ini di mana pada bagian ini akan diuraikan

mengenai kesimpulan penelitian, batasan penelitian, serta saran- saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian yang akan datang.

