

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan perbankan di Surabaya semakin kompetitif dan hal tersebut menuntut perbankan untuk memiliki keunggulan sebagai daya tarik nasabah untuk bertahan dan tidak beralih produk. Nasabah tentunya juga sangat cepat beradaptasi dengan perkembangan globalisasi. Sehingga membuat gaya hidup masyarakat semakin konsumtif dan menuntut semuanya menjadi untuk serba instan.

Dalam hal ini perbankan mengambil peran penting untuk menyediakan kemudahan dalam sistem pembayaran, untuk mengimbangi pergerakan nasabah. Disini perbankan menyediakan fasilitas pelayanan berbasis elektronik untuk membantu nasabah mempermudah dalam menjalankan rutinitasnya. Nasabah dapat melakukan pembayaran ataupun melakukan penarikan pada saat malam hari. Karena tidak ada lagi kendala untuk melakukan itu semua. Nasabah tidak perlu lagi datang ke *teller* dan mengantri sekian lama untuk mengambil atau mengirim sejumlah uang.

Menurut Tjiptono (2005:121) kualitas pelayanan adalah suatu ukuran seberapa mampu bank menyediakan layanan yang mampu memuaskan harapan nasabah. Dalam hal ini bank dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas diri baik dalam pelayanan secara langsung maupun pelayanan elektronik. Dengan harapan nasabah akan secara kontinu dan berulang akan menggunakan jasa bank untuk melakukan transaksinya. (Lupiyoadi 2001:143)

Dalam penyediaan fasilitas untuk melakukan transaksi penarikan dan penyetoran tentunya tidak boleh luput dengan yang namanya pelayanan. Dimana pelayanan dituntut untuk memuaskan keinginan nasabah. Pelayanan yang memuaskan diharapkan membuat nasabah menjadi loyal terhadap suatu bank.

Tabel 1.1  
PERSENTASE 10 *BEST BANK SERVICE EXCELLENCE* 2014-2016

BANK	2014	2015	2016
<b>MANDIRI</b>	<b>89,56%</b>	<b>88,80%</b>	<b>83,04%</b>
PERMATA	85,76%	83,81%	78,88%
DANAMON	82,56%	83,87%	78,30%
BNI	85,87%	87,46%	79,00%
BUKOPIN	77,46%	79,70%	74,55%
BCA	70,99%	75,37%	61,07%
COMMONWEALTH	77,40%	84,68%	68,27%
BTN	73,99%	80,93%	71,53%
<b>BRI</b>	<b>83,62%</b>	<b>79,44%</b>	<b>70,52%</b>
BJB	-	69,49%	61,79%

\*Sumber Majalah Infobank edisi Mei 2014, 2015 dan 2016

\*Ket: Termasuk Penilaian *E-Banking* dan *ATM Center*

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Bank Mandiri dan Bank BRI mengalami penurunan presentase dalam katagori *best bank service excellence* selama tiga tahun berturut-turut.

Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa Bank BUMN mengalami penurunan kualitas pelayanan kepada nasabahnya, yang mungkin akan mengakibatkan penurunan nilai atau manfaat yang dirasakan oleh nasabah dan akan membuat tingkat loyalitas nasabah menurun.

Melihat dari kejadian tersebut akan menjadi menarik jika dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang kan menjadi pengaruh terhadap loyalitas nasabah, dan disini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas program loyalitas dan layanan elektronik terhadap

loyalitas yang di mediasi oleh manfaat yang dirasakan (*perceived value*) dan di moderasi oleh gender pada bank BUMN.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Melihat dari latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kebijakan berpengaruh positif terhadap manfaat yang dirasakan nasabah Bank BUMN di wilayah Surabaya ?
2. Apakah hadiah berpengaruh positif terhadap manfaat yang dirasakan nasabah Bank BUMN di wilayah Surabaya ?
3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat yang dirasakan nasabah Bank BUMN di wilayah Surabaya ?
4. Apakah keamanan berpengaruh positif terhadap manfaat yang dirasakan nasabah Bank BUMN di wilayah Surabaya ?
5. Apakah manfaat yang dirasakan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank BUMN di wilayah Surabaya ?
6. Apakah gender memoderasi hubungan antara manfaat yang dirasakan nasabah dengan loyalitas nasabah Bank BUMN di wilayah Surabaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antar variabel, antara lain :

1. Menguji pengaruh kebijakan terhadap manfaat yang dirasakan nasabah Bank BUMN di wilayah Surabaya.

2. Menguji pengaruh hadiah terhadap manfaat yang dirasakan nasabah Bank BUMN di wilayah Surabaya.
3. Menguji kemudahan penggunaan terhadap manfaat yang dirasakan nasabah Bank BUMN di wilayah Surabaya.
4. Menguji keamanan terhadap manfaat yang dirasakan nasabah Bank BUMN di wilayah Surabaya.
5. Menguji pengaruh manfaat yang dirasakan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BUMN di wilayah Surabaya.
6. Menguji pengaruh gender memoderasi manfaat yang dirasakan nasabah dengan loyalitas nasabah Bank BUMN di wilayah Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain :

1. Manfaat Bagi Bank BUMN di Surabaya

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Bank BUMN di Surabaya dan membantu memberikan masukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabahnya. Sehingga dapat menjadi bahan perbaikan dan dijadikan pertimbangan untuk pengembangan strategi di kemudian hari.

2. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti untuk menambah wawasan akan suatu pergerakan industri perbankan terhadap transaksi elektronik yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

### 3. Manfaat Bagi STIE Perbanas Surabaya

Manfaat penelitian bagi STIE Perbanas Surabaya sebagai tambahan daftar kepustakaan yang nantinya dapat dijadikan sebagai rujukan dalam penelitian berikutnya untuk topik yang sejenis.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab utama, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, gambaran subyek penelitian dan analisis data dan penutup.

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang penelitian-penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, populasi sampel, teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

##### **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini membahas mengenai gambaran subyek penelitian, analisis data pembahasan

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini membahas mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran

