

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hampir semua kegiatan perdagangan dan perekonomian masyarakat menggunakan lembaga keuangan perbankan maupun non perbankan sebagai fasilitas melakukan transaksi perbankan. Hal ini disebabkan karena perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam dunia perbankan dan menunjang perekonomian di suatu negara. Bank merupakan lembaga intermediasi yang sangat penting untuk kelancaran sistem ekonomi. Di Indonesia memiliki dua jenis sistem perbankan yaitu sistem Konvensional dan sistem Syariah. Hal ini menjadi suatu tantangan, khususnya pada bank Konvensional yang lebih dulu lahir di dunia perbankan.

Pada kota Surabaya terdapat beberapa Bank Konvensional. Seperti Bank Pembangunan Daerah, yang dikenal sebagai Bank Jatim. Bank Jatim didirikan pada tahun 1961 dan memiliki tiga belas cabang dan kantor unit sebelas unit yang dimana tersebar di Surabaya. Bank Jatim sebagai perusahaan terbuka berkomitmen mematuhi seluruh ketentuan yang berlaku dalam kegiatan operasional bank maupun pasar modal. Bank Jatim adalah salah satu bank milik pemerintahan Jawa Timur yang sampai sekarang Bank tersebut tetap konsisten memfokuskan pelayanannya kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Semakin berkembangnya Bank Jatim sekarang adalah bukti nyata pemerintah Jawa Timur dalam menyalurkan bantuan kepada

masyarakat kecil, terutama di pedesaan dalam mengembangkan usaha dan juga lahannya.

Konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu Bank, karena apabila nasabah merasa bahwa kualitas layanan diterima baik maupun sesuai harapan, maka nasabah akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi nasabah yang loyal. Nasabah yang percaya dan berkomitmen terhadap pembelian barang dan jasa, serta semakin loyal terhadap barang dan jasa tersebut. Pada akhirnya terbentuklah hubungan jangka panjang antara nasabah dengan Bank.

Kualitas layanan yang di berikan oleh Bank Jatim memfokuskan kepada golongan pengusaha kecil. Di Surabaya, nasabah sering sekali mengalami ketidakpuasaan terhadap pelayanan Bank Jatim. Di antaranya, pelayanan karyawan Bank Jatim yang kurang prima dan beberapa nasabah mengeluh terhadap respon karyawan Bank Jatim yang lambat dalam menanggapi komplain nasabah sehingga nasabah kurang merasa puas dengan pelayanan tersebut. Selain itu sistem pada Bank Jatim juga kurang optimal pada pelayanan mesin ATM di Surabaya yang sering mengalami kerusakan sehingga membuat nasabah kurang merasa nyaman dan mengalami ketidakpuasaan pada pelayanan Bank Jatim.

Selain memberikan pelayanan secara langsung dapat dirasakan oleh para nasabah pihak Bank Jatim menyadari bahwa hal utama yang senantiasa terjaga adalah harus mampu memberikan rasa aman kepada nasabahnya terkait dana yang disimpan dan yang dikelola. Dalam hal penghimpun dana masyarakat, Bank Jatim

mempunyai produk yang merupakan salah satu sumber dana terbesar adalah tabungan, deposito dan giro.

Tabel 1.1

BPD TERBAIK DALAM PELAYANAN PRIMA

Peringkat	Nama Bank		
	2011	2012	2013
1	Bank NTB	Bank NTB	Bank NTB
2	Bank Sulut	Bank Kalsel	Bank DKI
3	Bank DKI	Bank Sulut	Bank Kalsel
4	Bank Kaltim	Bank DKI	Bank NTT
5	Bank Jatim	Bank Jatim	Bank Kalbar
6	Bank Kalsel	Bank Riau Kepri	Bank Jatim
7	Bank Sulsel	Bank Sumsel Babel	Bank Sumut
8	Bank Jateng	Bank Jateng	Bank Sulut
9	Bank Riau Kepri	Bank BPD DIY	Bank BPD DIY
10	Bank Sulut	Bank Sulselbar	Bank Jateng

Sumber : MRI, diolah kembali oleh Biro Riset InfoBank.

Dalam upaya mempertahankan kesetiaan para nasabahnya, salah satu hal yang paling penting ialah menjalin hubungan komunikasi yang baik. Dengan adanya komunikasi yang baik ini, pihak bank akan terus menggali segala sesuatu yang diinginkan maupun dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah sehingga nasabah dapat menjalin komitmen yang baik dengan baik.

Bank Jatim adalah salah satu Bank Pembangunan Daerah Konvensional yang berkantor pusat di Surabaya. Terdapat beberapa Bank Pembangunan Daerah yang membuka cabangnya di Surabaya. Bank Jatim

mempunyai reputasi yang cukup baik. Karena di setiap tahunnya Bank Jatim mengalami pertumbuhan dalam jumlah penabungnya. Hanya saja dalam pelayanannya Bank Jatim sedikit kurang bagus dibandingkan Bank Pembangunan Daerah lainnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya peringkat BPD terbaik dalam pelayanan prima. Dimana tahun 2011 sampai dengan tahun 2014, Bank Jatim belum masuk peringkat tiga besar dalam kategori BPD terbaik dalam pelayanan prima.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat topik yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan SIMPEDA Bank Jatim di Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, penulis dapat merumuskan beberapa masalah sebagai berikut

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Simpeda pada Bank Jatim di Surabaya?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Simpeda pada Bank Jatim di Surabaya?
3. Apakah komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Simpeda pada Bank Jatim di Surabaya?
4. Apakah kualitas layanan, kepercayaan, komitmen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Simpeda pada Bank Jatim di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Atas dasar latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang akan dicapai adalah

1. Menganalisis signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dalam memilih produk Tabungan Simpeda Bank Jatim di Surabaya
2. Menganalisis signifikansi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dalam memilih produk Tabungan Simpeda Bank Jatim di Surabaya
3. Menganalisis signifikansi pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah dalam memilih produk Tabungan Simpeda Bank Jatim di Surabaya
4. Menganalisis signifikansi pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen secara simultan terhadap loyalitas nasabah dalam memilih produk Tabungan Simpeda Bank Jatim di Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan latar belakang permasalahan yang telah di kemukakan diatas, maka manfaat yang hendak di capai sehubungan dengan penelitian adalah:

1. Bagi peneliti

Melatih kemampuan penulis dalam melakukan penelitian tentang seberapa besar pengaruh nasabah dalam menggunakan produk tabungan dari Bank Jatim

2. Bagi Mahasiswa

Sebagai masukan dan informasi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan perekonomian di Indonesia

3. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah referensi ilmiah serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yang saling berurutan

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I ini akan menjelaskan tentang latar belakang dari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II disini menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada BAB III ini menjelaskan tentang rancangan dari penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengambilan data, serta yang terakhir yaitu teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada BAB IV ini menjelaskan tentang gambaran umum subjek penelitian dan analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis statistik serta pembahasan dari analisis data yang dilakukan

BAB V PENUTUP

Pada BAB V ini menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran yang dibuat dari hasil analisis data yang telah dilakukan

