

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Loyalitas merupakan satu hal yang ingin dicapai atau merupakan sebuah tujuan dari bank semata-mata untuk memperoleh keuntungan bagi bank tersebut. Apabila nasabah loyal atau setia terhadap sebuah produk atau jasa dari sebuah bank tersebut, hal itu merupakan suatu nilai positif bagi bank. Loyalitas itu sendiri dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kepercayaan, reputasi, penyelesaian konflik, komitmen dan nilai yang dirasakan oleh nasabah.

Kepercayaan nasabah dapat dilihat dari bagaimana suatu bank bisa melaksanakan tugasnya sesuai dengan apa yang telah menjadi tujuan bank sebelumnya. Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan) harus memperhatikan kinerjanya sehingga masyarakat yang telah mengamanahkan dananya di bank tersebut dapat dengan tenang menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh sebuah bank. Adapun peranan dari bank umum menurut Herman Darmawi (2012:2) yaitu:

1. Menyediakan berbagai jasa perbankan

2. Sebagai jantungnya perekonomian
3. Melaksanakan kebijakan moneter

Hal ini dilakukan semata-mata untuk menjadikan nasabah loyal terhadap suatu bank atas kepercayaan yang telah diberikan nasabah kepada industri perbankan. Kepercayaan juga berkaitan dengan komitmen nasabah, apabila bank mampu menjaga kepercayaan yang telah diberikan nasabahnya, maka komitmen nasabah dalam menggunakan produk atau jasa suatu bank akan meningkat pula. Komitmen yang meningkat dapat memberikan nilai positif bagi bank. Bank akan senantiasa menerima keuntungan dari komitmen yang telah dibentuk nasabah yang memilih untuk menggunakan produk atau jasa dari bank tersebut.

Selain faktor kepercayaan dan komitmen nasabah, faktor lain yaitu reputasi, penyelesaian konflik dan nilai yang dirasa oleh nasabah saat bertransaksi menggunakan produk sebuah bank juga dapat mempengaruhi apakah nasabah tersebut bisa loyal terhadap suatu produk dan jasa sebuah bank. Reputasi suatu bank yang baik dan dinilai positif oleh masyarakat akan menentukan bagaimana nasabah tersebut dapat terus menggunakan produk dan jasa dari bank yang bersangkutan (Rizwan Ali *et al*, 2014:18). Pada saat bank tersebut memiliki nilai yang positif dimata masyarakat, tidak menutup kemungkinan bahwa mereka akan terus menggunakan produk dan jasa dari bank tersebut.

Faktor berikutnya yaitu mengenai cara penyelesaian konflik. Konflik merupakan sesuatu hal yang tidak diinginkan oleh siapapun. Ketika terjadi

sebuah konflik pada saat bertransaksi menggunakan produk atau jasa sebuah bank, nasabah akan melihat bagaimana sebuah bank dapat menyelesaikan konflik tersebut dengan baik. Bank akan berusaha menyelesaikan konflik tersebut tanpa merugikan pihak manapun. Pada saat itulah, nasabah dapat menilai bagaimana sebuah bank menyelesaikan sebuah konflik yang pada akhirnya akan berujung pada kesetiaan nasabah menggunakan produk atau jasa sebuah bank ketika bank dapat menyelesaikannya dengan baik dan tanpa ada masalah.

Nilai yang dirasakan nasabah juga merupakan salah satu faktor lain yang dapat menunjang apakah nasabah tersebut bisa loyal terhadap suatu produk dan jasa bank. Apabila nasabah merasakan nilai yang positif atas penggunaan produk dan jasa perbankan maka akan secara otomatis nasabah tersebut akan menjadikan bank yang bersangkutan menjadi bank pilihannya.

Bank merupakan sebuah perusahaan finansial. Kegiatan sebuah perusahaan dapat digambarkan melalui dua cara, yaitu berdasarkan kegiatan operasinya dan berdasarkan kegiatan finansialnya (Herman Darmawi, 2012:29). Untuk kegiatan operasional bank, dana merupakan sumber utama kegiatan operasional di industri perbankan. Sedangkan untuk kegiatan finansialnya, bank mengeluarkan atau menjual produk dan jasa bank.

Salah satu produk yang umum ditawarkan oleh bank yaitu tabungan. Tabungan merupakan simpanan masyarakat pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat melalui buku tabungan atau melalui ATM (Herman Darmawi, 2012:46).

Loyalitas nasabah yang baik harusnya cenderung meningkat tiap waktu, tetapi dalam hal ini loyalitas nasabah tabungan Bank BRI nyatanya masih dibawah bank lain. Seperti yang disampaikan oleh Markplus Insight dalam surveinya Indonesia Bank Loyalty Index (IBLI) 2014 bahwa Bank BCA menempati urutan pertama atau pemenang utama *Loyalty Program* dalam kategori *Saving Account of Conventional Bank*. Bank BCA mampu mengungguli pesaingnya yaitu Bank Mandiri dan Bank BRI untuk kategori yang sama. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan poin yang diraih Bank BCA sebesar 76,3 kemudian Bank Mandiri yang menempati posisi kedua dengan perolehan poin sebesar 75,5 dan pada urutan ketiga yaitu Bank BRI ([www.forumnasabah.com](http://www.forumnasabah.com)).

Kepercayaan, reputasi, penyelesaian konflik, komitmen dan nilai yang dirasakan nasabah tabungan Bank BRI di wilayah Surabaya merupakan beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti **Pengaruh Kepercayaan, Reputasi, Penyelesaian Konflik, Komitmen Dan Nilai Yang Dirasa Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka dapat dituliskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya?
2. Apakah reputasi berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya?
3. Apakah penyelesaian konflik berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya?
4. Apakah komitmen berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya?
5. Apakah nilai yang dirasa berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya?
6. Apakah kepercayaan, reputasi, penyelesaian konflik, komitmen dan nilai yang dirasa secara serempak berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya.
2. Menguji reputasi berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya.
3. Menguji penyelesaian konflik berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya.

4. Menguji komitmen berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya.
5. Menguji nilai yang dirasa berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabahtabungan Bank BRI di Surabaya.
6. Menguji kepercayaan, reputasi, penyelesaian konflik, komitmen dan nilai yang dirasa secara serempak berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Perbankan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dan memberikan masukan kepada pihak manajemen bank untuk meningkatkan kepercayaan, reputasi, penyelesaian konflik, komitmen dan nilai yang dirasa terhadap loyalitas nasabah.

##### **2. Bagi Peneliti**

Sebagai tambahan pengetahuan dalam hal pengaruh kepercayaan, reputasi, penyelesaian konflik, komitmen dan nilai yang dirasa terhadap loyalitas pelanggan yang kemudian dapat meningkatkan pemahaman terkait dengan variabel yang diteliti.

##### **3. Bagi STIE Perbanas**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya dan juga sebagai acuan atau pembanding untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan isi dari penelitian ini.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang akan dilakukan, maka dengan ini sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

### **Bab I : Pendahuluan**

Dalam bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

### **Bab II : Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini berisikan penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian

### **Bab III : Metode Penelitian**

Dalam bab ini berisikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV : Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Data**

Dalam bab ini berisikan gambaran umum subyek penelitian, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

### **BAB V : Penutup**

Dalam bab ini berisikan uraian tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran