

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan perbankan di Surabaya saat ini semakin kompetitif dan semakin tajam persaingannya yang akhirnya membawa konsekuensi yang mempunyai kemampuan perusahaan untuk bersaing. Semakin kompetitif persaingan perbankan di Surabaya semakin ketat dan semakin kuat, sehingga hal utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah masalah kualitas dari pelayanan terhadap nasabah agar perusahaan dapat berkembang dengan pesat dan dapat terus bertahan menguasai pangsa pasar. Kepuasan nasabah yang tinggi akan mendapatkan loyalitas yang tinggi pula sehingga banyak organisasi yang menuju pencapaian *Total Customer Satisfaction* (WijayaTony, 2011, 2).

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, bank sangat perlu meningkatkan citra positif dimata masyarakat yang dibangun melalui kualitas dari produknya itu sendiri, kualitas pelayanan yang baik, dan kualitas keamanannya (Kasmir, 2012, 249). Layanan yang baik merupakan daya tarik yang begitu besar bagi nasabah, sehingga bank harus meningkatkan kinerja layanan agar loyalitas nasabah terus meningkat dari sebelumnya. Kepuasan nasabah berhubungan dengan loyalitas nasabah dan akan menghasilkan pembelian secara ulang (Tony Wijaya, 2011, 25).

Layanan dasar yang mengacu pada layanan canggih harus diperhatikan oleh Bank BCA di Surabaya agar produk dapat menguasai pasar.

Sejumlah perusahaan mempunyai pendapat bahwa perusahaan tersebut harus mempunyai sifat agresif dalam mempromosikan satu keunggulan pada target pasar (Ririn dan Mastuti, 2011, 29).

ATM yang dikenal saat ini merupakan seperangkat teknologi yang digunakan nasabah agar dapat melakukan penarikan uang secara otomatis atau secara mandiri (Sentot, 2010, 107). Masyarakat saat ini sudah semakin pintar terutama dengan iming-iming hadiah sudah bukan menjadi prioritas bagi nasabah melainkan mekanisme dan persyaratan yang mudah, pada saat bertransaksi di mesin ATM. Dalam hal ini bank-bank tersebut bisa kehilangan nasabah akibat loyalitas nasabah yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah. Menurut Shankar dan Smith (dalam jurnal Rahman H 2013) Loyalitas adalah komitmen dari nasabah untuk menghormati produk bank tertentu, dengan menjadikan pelayanan sebagai penilaian di saat nasabah menggunakan produk yang pelayanan tidak sesuai maka nasabah mengganti produk lain.

Disamping layanan yang perlu diperhatikan memilih produk sesuai dengan tingkat suku bunga juga diperhatikan. Bagi bank konvensional, bunga merupakan biaya yang akan dibebankan kepada para nasabah sebagai harga beli disaat nasabah tabungan, giro dan deposito maupun biaya saat nasabah menggunakan fasilitas bank tersebut juga terkait dengan jasa bank (Sentot, 2010, 114). Sehingga dalam hal ini bank harus mampu menjaga kualitas biaya yang dibebankan kepada nasabah agar nasabah mampu untuk membayar dan puas akan beban biaya yang dibebankan.

Berdasarkan dengan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila Bank BCA di Surabaya ingin mendapatkan peningkatan nasabah secara keseluruhan harus memperhatikan kualitas nasabah yang ditinjau melalui layanan dasar, layanan canggih, biaya dan program loyalitas sehingga kepuasan nasabah dan loyalitas dapat meningkat.

Tabel 1.1  
*CUSTOMER SATISFACTION IN TRANSACTION* 2013-2014

Ranking	Tahun 2013	Tahun 2014
1	BNI	HSBC
2	<b>BCA</b>	BRI
3	BRI	<b>BCA</b>
4	MANDIRI	MANDIRI
5	ANZ	BII
6	BII	BANK MEGA
7	HSBC	ANZ

Sumber : Majalah Infobank edisi Januari 2014

Tabel 1.1 berisi tentang tujuh bank peraih penghargaan *Customer Satisfaction In Transaction* pada tahun 2013 sampai dengan tahun 2014 yang pengukurannya menggunakan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi dari beberapa bank. Berdasarkan perolehan penghargaan pada tahun 2013 bank BCA memperoleh penghargaan peringkat ke tiga, sedangkan pada tahun 2014 bank BCA memperoleh penurunan peringkat ke empat ini menyimpulkan bahwa kinerja dari bank BCA mengalami penurunan dari peringkat ke tiga menjadi peringkat ke empat. Bank BCA masih kurang memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya terbukti dengan menurunnya kinerja Bank BCA dari tahun 2013 ke tahun 2014 yang menduduki peringkat ke tiga. Sehingga dalam hal ini Bank BCA harus memperhatikan kinerja layanan yang diberikan kepada nasabahnya.

Tabel 1.2  
*LOYALTY IN PERFORMANCE* 2013-2014

Ranking	Tahun 2013	Tahun 2014
1	<b>BCA</b>	BII
2	MANDIRI	BNI
3	BNI	BRI
4	BRI	<b>BCA</b>
5	DANAMON	PERMATA BANK
6	BII	MANDIRI
7	BTN	PANIN BANK

Sumber : Majalah Infobank edisi Januari 2014

Berdasarkan uraian tabel 1.2 terdapat tujuh peringkat penghargaan *Loyalty In Performance* 2013-2014 Bank BCA yang ditinjau dari mengalami penurunan dari tahun 2013 berada pada peringkat ke satu, tetapi pada saat tahun 2014 bank BCA mengalami penurunan berada diperingkat empat. Dalam hal tersebut bank BCA masih kurang dalam hal kualitas layanan yang terdiri dari layanan dasar, layanan canggih, biaya dan program loyalitas terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BCA di Surabaya.

Berhubungan dengan masih adanya masalah kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank BCA sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mencari faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab menurunnya kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BCA. Menurut jurnal Rahman (2013) Layanan dasar, layanan canggih, biaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Faktor yang mempengaruhi adanya layanan dasar ditinjau dari sejauh mana Bank BCA mampu memberikan pelayanan terbaik dari penggunaan produk yang ditawarkan. Layanan canggih juga mempengaruhi terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dapat dilihat melalui tersediannya layanan mesin ATM untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Sehingga kepuasan dan

loyalitas nasabah akan dapat terjadi apabila pelayanan yang diberikan dari Bank BCA kepada nasabah dirasa sesuai yang diinginkan. Menurut jurnal Samraz Hafeez (2012) Program loyalitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Faktor yang mempengaruhi program loyalitas ditinjau dari adanya pemberian *point reward* atau hadiah kepada nasabah yang selalu *loyal* terhadap Bank BCA. Sehingga loyalitas nasabah akan meningkat apabila nasabah yang *loyal* diberikan penghargaan atau keistimewaan dari Bank BCA. Berhubungan apa yang dijelaskan diatas dapat dituangkan dalam penelitian dengan judul : **Pengaruh layanan dasar, layanan canggih, biaya, dan program loyalitas terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BCA di Surabaya.**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan pada latar belakang maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah layanan dasar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Surabaya ?
2. Apakah layanan canggih berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Surabaya ?
3. Apakah biaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Surabaya ?
4. Apakah program loyalitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BCA di Surabaya ?
5. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BCA di Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis signifikansi pengaruh layanan dasar terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Surabaya.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh layanan canggih terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Surabaya.
3. Menganalisis signifikansi pengaruh biaya terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Surabaya.
4. Menganalisis signifikansi pengaruh program loyalitas terhadap loyalitas nasabah Bank BCA di Surabaya.
5. Menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BCA di Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

#### **1. Bagi Bank BCA di Surabaya**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan sebagai dasar untuk meningkatkan layanan dasar, layanan canggih, biaya yang terdapat pada Bank BCA di Surabaya. Sehingga dapat memperbaiki, mengembangkan dan mengimplementasikan strategi dan inovasi dalam dunia perbankan terutama untuk meningkatkan layanan dasar, layanan canggih, biaya, kepuasan serta loyalitas nasabah dari Bank BCA.

## **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan pembelajaran baru mengenai layanan nasabah hingga loyalitas nasabah menjadikan peneliti mampu menguji antara teori dengan kenyataan yang ada di lapangan.

## **3. Bagi STIE Perbanas**

Penelitian ini diharapkan agar bermanfaat dan berguna bagi sebagian tambahan masukan dan juga acuan yang mendasar bagi penelitian berikutnya sehingga peneliti berikutnya bisa menggunakan materi dan objek yang berhubungan dengan pemasaran di bidang perbankan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran secara umum dari penelitian yang dilakukan dan kejelasan dari hasilnya, maka dengan ini sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

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

Bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

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

Pada bab ini berisikan mengenai penelitian terdahulu dan beberapa landasan teori yang menguraikan mengenai teori yang relevan dari layanan dasar, layanan canggih, biaya, kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah seperti topik penelitian yang diambil, kerangka pemikiran dan hipotesis dari penelitian.

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

Bab ini secara garis besar akan membahas mengenai metode penelitian yang terdiri dari : rancangan penelitian, batasan penelitian, indentifikasi variabel, definisi operasional, pengukuran variabel, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validasi dan reliabilitas, yang terakhir analisis data yang digunakan dalam penelitian.

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

Bab ini secara garis besar akan membahas mengenai metode penelitian yang terdiri dari : gambaran secara umum mengenai subyek penelitian dan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, analisis deskriptif mengenai karakteristik responden, analisis statistik pengukuran validitas sampel kecil dan reliabilitas sampel kecil, selain itu analisis uji hipotesis antar variabel.

### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini secara garis besar akan membahas mengenai metode penelitian yang terdiri dari : Kesimpulan dari penelitian ini terutama dari hasil pengujian hipotesis, selain itu menjelaskan keterbatasan dari penelitian yang dilakukan serta saran untuk pihak yang bersangkutan dari Bank BCA di Surabaya, bagi pihak peneliti selanjutnya untuk lebih memperbaiki dari penelitian yang dilakukan sekarang.