

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang masalah

Mempertahankan nasabah bukanlah hal yang mudah karena harus mampu bersaing dengan kompetitor. Ketatnya persaingan perbankan membuat bank harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya dengan memberikan produk – produk terbaru dan memberikan hadiah yang mampu menarik nasabah. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Banyak bank yang melakukan riset tentang apa yang menjadi kebutuhan nasabah, mengukur kepuasan nasabah, dan membentuk unit penanganan komplain. Untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Program pelayanan terhadap nasabah yang harus diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tidak akan pindah ke bank lain.

Kepercayaan nasabah merupakan modal utama dalam dunia perbankan. Karena prinsip utama dalam perbankan adalah kepercayaan, untuk itu bank harus menyakinkan masyarakat agar percaya dan mau menyimpan uangnya di bank. Berbisnis di bidang jasa sangat menuntut pengetahuan untuk lebih memahami tentang keinginan nasabah dan hal apa yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang bisa membuat nasabah tetap bertahan. Terdapat faktor yang dapat mempengaruhi agar nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah ke bank yang lain (*customer retention*).

Setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda beda tentang faktor yang berpengaruh terhadap retensi nasabah. Ada mengatakan jika faktor tersebut adalah kepuasan nasabah (*customer satisfaction*). Tetapi ada pula yang beranggapan faktor tersebut adalah hambatan – hambatan untuk tidak berpindah ke bank yang lain (*switching barriers*). Menurut Fonel (1992), dalam Kim M-K, *et al.*, (2004), hambatan beralih adalah kesulitan yang akan dirasakan nasabah untuk beralih ke *provider* lain jika didapatkan ketidak puasan pada *provider* yang ada atau beban financial, sosial dan psikologi yang dirasakan nasabah ketika beralih ke *provider* lain. Oleh karenanya semakin tinggi hambatan beralih menimbulkan biaya peralihan (*switching cost*), berbagai alternative menarik dari perusahaan pesaing (*attractive of alternative*) dan hubungan interpersonal (*interpersonal relationship*).

Switching barriers adalah suatu hal yang secara fungsional menghalangi seseorang untuk berpindah supplier, walaupun nasabah ini kurang puas terhadap *supplier* tersebut. Contohnya seorang nasabah mungkin sulit untuk meninggalkan bank yang sudah tidak bisa memenuhi keinginannya karena rekening ataupun fasilitas yang digunakan. Hal ini sangat mempengaruhi kesetiaan nasabah. Sehingga nasabah tidak akan terpengaruh terhadap produk jasa atau promosi baru yang ditawarkan oleh pesaing – pesaing lainnya dan tetap bertahan di Bank yang telah dipilihnya.

Sebagai salah satu contoh, dari berbagai bank swasta nasional yang ada Bank BCA yang sampai saat ini tetap menjadi bank terkemuka di Indonesia. Hal ini ditunjukkan pada survei “Indonesian Bank Loyalty Award (IBLA)” 2011.

Penghargaan ini merupakan anugerah tertinggi untuk ”Index Loyalitas Nasabah Terbaik” yang diberikan oleh Majalah InfoBank berdasarkan survei yang dilakukan oleh MarkPlus Insight., sebab Bank BCA menawarkan fasilitas yang memang dibutuhkan nasabah dan membuat nasabah tersebut merasa puas hingga enggan berpaling ke lain hati karena sudah mendapatkan dari Bank BCA.

Dari penjelasan Maka latar belakang dari seluruh penulisan ini untuk mengetahui apakah faktor kepuasan dan hambatan beralih dapat mempengaruhi tingkat retensi nasabah. Sehingga penulis ingin membahasnya dalam sebuah karya tulis ilmiah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan di atas, maka dapat diambil suatu perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap retensi nasabah pada Bank BCA di Surabaya?
2. Apakah hambatan beralih berpengaruh terhadap retensi nasabah pada Bank BCA di Surabaya?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap retensi nasabah dengan dimoderasi hambatan beralih pada Bank BCA di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan, penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap hubungan retensi nasabah pada Bank BCA di Surabaya.
2. Untuk mengetahui hambatan beralih berpengaruh terhadap retensi nasabah pada Bank BCA di Surabaya.
3. Untuk mengetahui kepuasan nasabah berpengaruh terhadap retensi nasabah dengan dimoderasi hambatan beralih pada Bank BCA di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi Bank BCA

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam menyusun strategi peningkatan kepuasan nasabah dan hambatan untuk beralih ke bank lain yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah.

2. Bagi penulis

Diharapkan bisa menerapkan teori yang sudah didapat selama proses belajar, diharapkan menambah pengetahuan dan dapat menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh sehingga bisa menerapkan dengan kenyataan yang ada.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan penelitian tentang pengaruh hambatan dan kepuasan nasabah terhadap hubungan retensi nasabah pada bank BCA, Sehingga bisa menjadi acuan ketika nantinya ada yang akan melakukan penelitian lagi.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Agar didapatkan gambaran yang lebih jelas dan terperinci mengenai isi dari penelitian ini, maka penulis akan menguraikan secara singkat dalam suatu sistematika pembahasan sebagai berikut :

Bab 1 : Pendahuluan

Dalam bab ini mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan proposal.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori yang berkaitan dengan masalah yang sudah diteliti dan hipotesis penelitian, dan kerangka pemikiran.

Bab 3 : Metode penelitian

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

BAB 4 : Gambaran Subyek Penelitian Dan Analisa Data

Bab ini menguraikan tentang gambaran subyek penelitian, dan analisis data.

Bab 5 : Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.