

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perbankan memegang peran penting dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi di Indonesia khususnya di Surabaya, kondisi perbankan di Surabaya menunjukkan tingkat persaingan yang cukup ketat, dapat dilihat dengan berdirinya Bank-Bank swasta baik lokal maupun penanaman modal asing. Bank dapat dipandang sebagai sistem moneter yang berfungsi dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana secara efektif dan efisien, agar suatu bank bisa bersaing bank harus bisa memuaskan para nasabahnya yang nantinya akan membuat nasabah tersebut loyal. Seorang nasabah yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi bank. Loyalitas nasabah merupakan salah satu bagian dari loyalitas merek karena merek atau identitas bank lebih mudah dikenali oleh nasabah, sehingga penggunaan antara loyalitas pelanggan dengan loyalitas merek tidak dapat dibedakan dan dapat diutarakan silih berganti (Lau dan Lee, 1999). Loyalitas merek mengacu pada suatu kondisi dimana nasabah mempunyai sikap positif terhadap sebuah merek dan bermaksud terus menabung dimasa mendatang. Sedangkan loyalitas nasabah adalah keadaan yang menunjukkan loyalitas suatu nasabah pada suatu objek tertentu. Objek tertentu dapat berupa merek, produk, atau toko (Bank). Loyalitas nasabah secara positif mempengaruhi laba bank melalui pengurangan biaya dan penambahan pendapatan pernasabah. Pertimbangan efek pengurangan biaya dilaporkan bahwa dengan tetap

mempertahankan loyalitas nasabah akan mengeluarkan biaya yang lebih sedikit dari pada memperoleh nasabah yang baru. Loyalitas akan memberikan banyak keuntungan bagi bank, misal dapat dicontohkan adanya rekomendasi mengenai merek tersebut kepada teman, kenalan, dll (Lau dan Lee, 1999)

Pada penelitian kali ini terdapat masalah dimana seharusnya nasabah tabungan BRItama di Surabaya mengalami kenaikan di setiap tahunnya, tetapi dalam hal ini nasabah tabungan BRI BRItama mengalami penurunan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 berdasarkan peringkat 5 Bank.

**TABEL 1.1**  
**PERINGKAT PRODUK TABUNGAN BANK**  
**PADA TAHUN 2015-2017**

<b>Rangking bank</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
1	Tahapan BCA	Tahapan BCA	Tahapan BCA
2	<b>BRI britama</b>	<b>BRI britama</b>	BRI simpedes
3	Tabungan mandiri	Tabungan mandiri	<b>BRI britama</b>
4	BRI simpedes	BRI simpedes	BNI taplus
5	BNI taplus	BNI taplus	Tabungan mandiri

Sumber : [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2016\\_fase\\_1](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_1) diolah

Berdasarkan tabel 1.1 produk tabungan BRItama menurun dari peringkat dua pada tahun 2014 dan 2015 turun ke peringkat ke tiga pada tahun 2016 dalam hal ini dapat di akibatkan karena ada kasus pembobolan ATM Bank BRI di Cabang Mataram, terdapat 327 nasabah yang melaporkan ke Bank BRI bahwa kehilangan dananya dengan total Rp 1,6 miliar, pihak Bank BRI mengatakan bahwa pembobolan tersebut menggunakan skimmer, skimmer adalah alat elektronik kecil yang berfungsi merekam data nasabah saat melakukan transaksi di ATM dan sistem pengecekan saldo *SMS-banking* yang sering eror dan pelayanan buruk karyawan *frontliner* dikantor cabang sumber : TEMPO.CO

(Selasa 27 Oktober 2016), oleh karena kasus tersebut akan menimbulkan menurunnya loyalitas dari nasabah tabungan Bank BRI. Berhubungan dengan masalah ini akan mengakibatkan adanya masalah megurangnya loyalitas nasabah tabungan BRItama sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mencari faktor apa yang menimbulkan ketidakpuasan nasabah terhadap tabungan BRItama di Surabaya.

Salah satu mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu Harga, harga adalah sesuatu keadaan dimana nasabah membayar pada bank, Penetapan harga merupakan suatu hal penting, di mana setoran awal Kartu Classic : Min. Rp 250.000,- Kartu Gold : Min Rp 10.000.000,- biaya administrasi tabungan BRItama yaitu Rp. 12.000 sangat murah bila dibandingkan dengan manfaatnya yang banyak, biaya tutup rekening sebesar Rp. 50.000, denda saldo dibawah minimum sebesar Rp. 0, biaya pergantian buku tabungan rusak Rp. 25.000, biaya kartu bulanan BRItama *classic* Rp. 2.000 dan *Gold* Rp. 6.500, biaya pergantian buku tabungan karena penuh Rp. 0, saldo mengendap minimum Rp. 50.000.

Promosi juga bisa mempengaruhi loyalitas nasabah, promosi merupakan suatu aktivitas mengkomunikasikan informasi persuasif yang menarik tentang produk yang ditawarkan oleh Bank, baik secara langsung atau tidak langsung. Bank BRI melakukan serangkaian promosi salah satu produknya yaitu tabungan BRItama melalui berbagai media dan event seperti media iklan di televisi, koran, radio atau dengan cara membuat spanduk atau baliho dll. Dengan cara promosi setiap saat dan dimana saja membuat nasabah merasa puas atas informasi yang diberikan sehingga nasabah tidak perlu mencari informasi sendiri,

Bank BRI bisa mengkomunikasikan produknya yaitu Tabungan BRItama kepada masyarakat agar tahu tentang kualitas produk Tabungan BRItama dan agar nasabah menjadi loyal terhadap Tabungan BRItama.

Selain harga, promosi terdapat juga karyawan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, karyawan adalah ujung tombak bagi bank apalagi karyawan yang bertugas di *frontliner* yang langsung bertemu dan memberikan servis terhadap nasabah. Bank BRI memberikan pelatihan bagi karyawannya yang berada di *frontliner* dengan *skill* standar pelayanan nasabah dan *attitude* yang baik untuk kepuasan nasabah, yang nantinya akan mempengaruhi nasabah untuk loyal terhadap bank BRI.

Menurut Gyaneshwar Singh Kushwaha dan Shiv Ratan Argawal (2015) lokasi, karyawan, bukti fisik dan proses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan produk, harga dan promosi tidak memiliki hubungan positif terhadap kepuasan nasabah. Menurut Rezwan dan Sarif (2014) ditemukan harga, promosi, karyawan, dan bukti fisik memiliki hubungan positif terhadap persepsi nasabah sedangkan produk, lokasi dan proses tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap persepsi nasabah. Menurut Fatemeh Faramarzpour, Alireza Mahmoudzadeh (2015) ditemukan produk, harga, lokasi, promosi, karyawan, bukti fisik, proses dan kualitas berpengaruh signifikan positif terhadap persepsi nasabah.. Sehingga berdasarkan latar belakang yang dapat dituangkan dalam penelitian dengan judul “PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BRI BRITAMA DI SURABAYA DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIASI”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang dijelaskan di atas maka penulis akan menguraikan pokok-pokok masalah yang akan dikaji adalah sebagai berikut:

1. Apakah Harga Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRItama di Surabaya?
2. Apakah Promosi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRItama di Surabaya?
3. Apakah Karyawan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRItama di Surabaya?
4. Apakah Harga, Promosi, dan Karyawan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BRItama Di Surabaya Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Mediasi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis Signifikansi Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRItama Di Surabaya.
2. Menganalisis Signifikansi Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRItama Di Surabaya.
3. Menganalisis Signifikansi Pengaruh Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRItama Di Surabaya.
4. Menganalisis Signifikansi Harga, Promosi, Karyawan Terhadap Loyalitas Tabungan BRItama Di Surabaya Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Mediasi

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat bagi penulis, bagi STIE Perbanas Surabaya dan PT.

Bank BRI Surabaya adalah sebagai berikut:

a. Bagi PT. Bank BRI Surabaya

Penulis ingin memberikan sumbangan pemikiran dari hasil penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung di BRI. Sehingga dapat memberikan informasi terhadap keinginan dan kebutuhan nasabah, agar dapat meningkatkan kinerja bank khususnya untuk pelayanan dan pemasaran bank.

b. Bagi Penulis

Sebagai media untuk menerapkan dan mengimplementasikan ilmu yang sudah didapat di bangku kuliah dalam bidang manajemen perbankan dan juga menambah pengalaman dan penelitian.

c. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat digunakan sebagai sumber informasi dan sebagai bahan masukan bagi pihak yang berkepentingan khususnya bagi mahasiswa dan mahasiswi STIE Perbanas Surabaya.

## **1.5 Sistematika Penulisan Proposal**

Penulisan dari penelitian yang dilakukan ini disusun secara sistematis dengan tujuan untuk memudahkan pihak yang membaca dalam memahami isi dari penelitian ini. Adapun sistematika penulisan skripsi pada penelitian ini dibagi menjadi lima bab sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan dan maksud penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

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

Pada bab ini membahas tentang penelitian terdahulu yang relevan dengan peneliti sekarang dan landasan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti, kerangka pemikiran serta hipotesis yang digunakan.

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

Pada bab ini berisi tentang penjelasan metode penelitian yang digunakan meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, indentifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

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

Dalam bab ini berisi mengenai uraian tentang gambaran umum subyekpenelitian, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

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

