

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu badan usaha yang berfungsi sebagai penghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana (*surplus unit*) dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*defisit unit*) dalam bentuk kredit maupun dengan bentuk-bentuk lainnya dengan tujuan meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU Perbankan no. 10 tahun 1998).

Perkembangan industri perbankan di Indonesia berjalan sangat cepat dan menimbulkan banyak persaingan antar bank yang cukup ketat diikuti dengan kebutuhan dan keinginan para nasabah semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dibidang perbankan. Oleh karena itu, Bank saling berlomba-lomba untuk memberikan kemudahan dan inovasi dalam pelayanan kepada para nasabahnya. Hal tersebut tidak lepas dari tugas para bankir yang harus terus-menerus melakukan riset pasar untuk mengetahui peluang sampai sejauh mana kebutuhan dan keinginan para nasabah saat ini. Kepuasan nasabah merupakan tingkatan dimana nasabah sudah merasa bahwa keinginan atas suatu produk dapat terpenuhi. Kepuasan yang didasari oleh pencapaian kualitas yang baik dapat menciptakan loyalitas yang berkesinambungan.

Bank Panin yang berdiri sejak 1971 yang merupakan salah satu bank komersial utama di Indonesia dan mencatatkan saham nya di bursa efek Jakarta

tahun 1982 sebagai bank *go public* yang pertama dengan struktur permodalan yg kuat dan rasio kecukupan modal yang tinggi. Untuk mempertahankan posisi kompetitif, Bank Panin mengadopsi pendekatan bisnis yang progresif. Tetap dekat dengan basis Nasabah yang terus bertumbuh dan ceruk pasar terpilih, membantu Bank Panin memahami kebutuhan pasar yang terus berubah, sehingga mampu memberikan solusi yang tepat waktu dengan pelayanan yang lebih baik. Moto Bank Panin adalah "Selalu Untuk Anda" menekankan kehandalan dan konsistensi.

(<http://www.panin.co.id/pages/93/sekilas-panin-bank>)

Sejauh ini prestasi yang diraih oleh Bank Panin adalah tentang peningkatan kualitas perbankan. Sebagai lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh para nasabah, Bank Panin harus lebih perhatian tentang setiap kebutuhan nasabahnya. Memiliki nasabah loyal yang besar merupakan harapan bagi semua kalangan perbankan. Berbagai upaya harus dilakukan bank untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Kualitas pelayanan pada Bank Panin masih ditemui permasalahan pelayanan yang kurang memuaskan pada nasabah, tidak melayani nasabah dengan baik, tidak memberikan informasi yang jelas, dan tidak sesuai informasi yang diberikan kepada nasabahnya. Banyaknya keluhan para nasabah menunjukkan bahwa masih banyak nasabah yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Panin. (<http://suratpembaca.detik.com>)

Menciptakan kepuasan nasabah bukan salah satu tujuan akhir industri perbankan. Melainkan bagaimana cara industri perbankan dapat menciptakan

loyalitas dan mempertahankan nasabahnya karena dalam kepuasan dan loyalitas nasabah, bank dapat menangkap peluang pasar yang cukup besar.

Tabel 1.1
PERINGKAT BANK DENGAN LOYALITAS NASABAH TERBESAR

NAMA BANK	LOYALITAS	
	PERINGKAT	(%)
Bank Central Asia	1	74,9
Bank Mandiri	2	74,1
Bank Rakyat Indonesia	3	74
Bank Negara Indonesia	4	73,7
Bank Danamon Indonesia	5	73,5
Bank Internasional Indonesia	6	72,3
Bank Tabungan Negara	7	72,1
Bank CIMB Niaga	8	71,5
Permata Bank	9	70,3
Bank Panin	10	70,2

Sumber : Majalah Infobank No. 394. Januari 2012. Vol XXX

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa bank yang memiliki loyalitas yang paling tinggi kepada nasabah ialah bank BCA, sedangkan bank-bank BUMN seperti Bank Mandiri, BRI dan BNI berada di urutan selanjutnya. Pada urutan ke sepuluh terdapat Bank Panin. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Panin perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan nasabah untuk memperoleh loyalitas dari nasabah.

Adanya pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank untuk mendapatkan kepuasan nasabah yang berujung pada loyalitas, maka berdasarkan dari uraian diatas peneliti tertarik untuk menetapkan judul “ **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah** ”.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin?
2. Apakah daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin?
3. Apakah jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin ?
4. Apakah empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin ?
5. Apakah bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin ?
6. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Panin ?
7. Apakah dimensi – dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui variabel mediasi kepuasan nasabah Bank Panin ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah Bank Panin.

3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin.
4. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah Bank Panin.
5. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah Bank Panin.
6. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Panin.
7. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi – dimensi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui variabel mediasi kepuasan nasabah Bank Panin.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik bagi peneliti maupun bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini :

1. Bagi Bank

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data masukan untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menyempurnakan pelayanan nasabah yang diberikan, baik dalam memperbaiki kekurangan atau kelemahan yang ada maupun mempertahankan atau meningkatkan pelayanan nasabah.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas tentang sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Panin di Surabaya.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan dapat menambah perbendaharaan koleksi perpustakaan serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan mengadakan penelitian dengan masalah yang sama di waktu yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan, maka penulisan skripsi disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan Skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, dijelaskan mengenai tinjauan pustaka yang di dalamnya terdapat sub-sub bab, antara lain Penelitian Tedahulu yang akan dijadikan acuan dalam penulisan penelitian ini, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel Data dan Metode Pengumpulan Data, serta Teknik Analisis Data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini berisi uraian –uraian hasil penelitian, yaitu hasil penelitian deskriptif dan statistik. Berdasarkan hasil-hasil pengujian tersebut, kemudian dilakukan pembahasan mengenai hasilnya.

BAB V : KESIMPULAN

Dalam bab ini merupakan bagian akhir dalam penulisan penelitian ini dimana pada bagian ini akan diungkap mengenai kesimpulan penelitian, batasan penelitian, serta saran-saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian yang akan datang.