

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Konvensional adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Selain itu nasabah juga memperhatikan kualitas pelayanan serta produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank, karena bagaimanapun konsumen dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya.

Cara yang lebih baik untuk mempertahankan nasabah adalah dengan memberikan kepuasan nasabah yang optimal. 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.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap bank untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan dari yang dilakukan oleh pihak bank dan pesaing lainnya. Dengan demikian perhatian bank tidak hanya terbatas pada produk barang atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia, serta lingkungannya. Sebagai langkah awal dari upaya mendefinisikan tuntutan nasabah, maka hal yang harus diperhatikan dan tidak dapat dipisahkan adalah ketersediaan informasi yang menyangkut harapan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan oleh pihak Bank. Industri perbankan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Tabungan, deposito, kredit atau pinjaman, ATM, dan fasilitas perbankan yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan staf atau karyawan bank dalam melayani nasabahnya.

Saat ini Bank BRI sedang mengalami masalah yaitu mengenai mesin ATM yang sering sekali mengecewakan nasabahnya masalah tersebut bisa dibuktikan dengan banyaknya complain melalui media internet, banyak nasabah yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan semua ATM yang tersebar luas di Indonesia. Mesin ATM yang sering kosong dan resi tidak keluar membuat para nasabahnya kecewa dengan fasilitas yang disediakan oleh Bank BRI. Seharusnya Bank BRI segera menanggapi masalah yang sering terjadi tersebut, karena apabila tidak segera ditangani nasabah akan merasa dirugikan dan akan menimbulkan

efek negative bagi Bank dan bisa juga nasabah akan berpaling dan memilih bank lain yang lebih menyediakan fasilitas yang memuaskan nasabah.

Dari hasil survey yang dilakukan oleh *Marketing Reasearch Indonesia*(RMI) Bank Mandiri berada pada posisi pertama dalam memberikan layanan yang baik. Kurangnya dalam pelayanan membuat Bank BRI harus berada diperingkat ke tujuh. Kualitas layanan sangat berpengaruh pada nasabah untuk tetap loyal terhadap bank. Untuk Bank BRI diharapkan agar meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabahnya supaya tetap loyal. Berikut Tabel 1.1 menunjukkan hasil survey MRI tentang peringkat bank dari sisi layanan.

**Tabel 1.1**  
**THE BEST BANK SERVICES EXCELLENCE**

Peringkat	Nama Bank
1.	Bank Mandiri
2.	Bank Internasional Indonesia (BII)
3.	Bank OCBC NISP
4.	Permata Bank
5.	Bank Negara Indonesia (BNI)
6.	Bank CIMB Niaga
<b>7.</b>	<b>Bank Rakyat Indonesia (BRI)</b>
8.	Bank Central Asia (BCA)
9.	Bank Danamon
10.	Bank Bukopin

Sumber: Infobank.com

Merujuk pada Tabel 1.1 Bahwa dalam membangun loyalitas nasabah juga tidak terlepas dari kemampuan karyawan dalam memberikan kualitas layanan yang terbaik. Terlihat dari kesuksesan Bank Mandiri dalam memberikan kualitas layanan terhadap nasabah. Dalam meningkatkan pelayanan jasanya Bank harus lebih berfokus pada membangun kedekatan hubungan dengan nasabah.

Semakin pesatnya kemajuan industry perbankan di Indonesia menuntut Bank BRI untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan. Sejak tahun 2007 diterapkan standar layanan dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan Bank BRI. Meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Kondisi tersebut menuntut seluruh perusahaan dalam bidang perbankan untuk lebih mampu menghadirkan kualitas layanan yang memiliki nilai tinggi serta mampu menumbuhkan pelayanan yang baik bagi nasabah. Hal ini untuk menarik nasabah agar mampu bersaing, yang berpengaruh terhadap citra Bank dimata nasabah.

Pada majalah Info Bank (2011: januari – Juni hal.20) dapat dilihat pada Tabel 1.2 bahwa pertumbuhan Bank BRI dalam tiga tahun terakhir mengalami kenaikan dan penurunan dalam mendapatkan nasabah tabungan. Kondisi ini disebabkan karena tidak konsistennya Bank BRI dalam memberikan pelayanan dan kualitas produk yang baik kepada nasabah. Tidak konsistennya BRI ini disebabkan karena kurang pelayanan yang maksimal terhadap nasabah sehingga nasabah tidak puas. Dalam hal ini, menuntut semua Bank BRI untuk meningkatkan kepercayaan dan kualitas produk agar nasabah puas dan tetap loyal kepada BRI.

**Tabel 1.2**  
**INDEKS LOYALITAS NASABAH DENGAN PANGSA PRODUK**  
**TABUNGAN TAHUN 2009-2011**

<b>NAMA BANK</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Bank Central Asia	78.0%	78.1%	75.7%
Bank Mandiri	76.9%	77.6%	75.2%
Bank Negara Indonesia	75.0%	77.0%	74.1%
Bank Rakyat Indonesia	71.8%	77.2%	73.9%
Bank Danamon Indonesia	67.2%	72.7%	73.8%
Bank Bukopin	67.5%	74.8%	73.6%
Panin Bank	69.7%	75.0%	73.4%
Bank Ocbc Nisp	73.7%	76.3%	73.2%
Bank Uob Buana	74.2%	76.0%	73.1%
Bank Internasioanal Indonesia	70.0%	75.5%	73.0%

*Sumber : Majalah Info Bank (2011 : Januari hal. 22-23 No.382)*

Pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa terdapat tidak konsistennya Bank BRI dalam mengelola kepercayaan nasabahnya. Dilihat dari jumlah dan penabung pada tahun 2011 mengalami penurunan dibandingkn pada tahun sebelumnya. Hal itu dikarenakan adanya kepercayaan yang kurang dengan nasabahnya.

Persaingan usaha yang kuat mengakibatkan setiap Bank harus bisa membangun hubungan yang lebih kuat dengan nasabahnya (Ndubisi, 2007 : 99). Persaingan tersebut tidak saja terjadi di kota-kota besar yang merupakan ibukota propinsi, namun persaingan yang ketat juga terjadi pada daerah-daerah. Hal itu harus diperhatikan Bank BRI Surabaya dalam mempertahankan nasabah tabunganya untuk tetap loyal terhadap Bank BRI Surabaya. Disamping itu, Bank BRI Surabaya juga harus memenuhi apa yang nasabah harapkan dengan cara-cara yang lebih memuaskan dari yang dilakukan perusahaan pesaing.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk menyusun suatu penelitian dengan judul “PENGARUH KEPERCAYAAN,

## KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH BANK BRI DI SURABAYA”.

### 1.2 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka pokok permasalahan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya?

### 1.3 **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan diatas maka secara khusus tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI di Surabaya
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank BRI di Surabaya
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BRI di Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat untuk perusahaan

Dapat memberikan masukan dan informasi kepada Bank BRI sebagai bahan pertimbangan agar bank lebih memperhatikan kepercayaan dan kepuasan nasabah sehingga mampu meningkatkan penjualan produk simpanan seperti tabungan.

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini akan menambah khasanah ilmu di perpustakaan dan bisa di jadikan sebagai perbandingan bagi mahasiswa lain yang akan mengadakan penelitian sejenis di masa yang akan datang. Serta hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu khususnya mengenai kepercayaan, kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya.

3. Bagi penulis

Dapat digunakan untuk menambah wawasan dan kemampuan berpikir serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh penulis serta dapat membandingkan dengan kondisi lapangan yang sudah ada.

## **1.5 Sistematika Penulisan SKRIPSI**

Untuk memudahkan pembahasan isi Skripsi, maka akan dibagi dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis dengan uraian sebagai berikut:

### **BAB I           PENDAHULUAN**

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

### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dikemukakan penelitian terdahulu yang memuat kesimpulan, persamaan dan perbedaan dengan penelitian sekarang, serta menjabarkan pula teori – teori yang digunakan sebagai dasar pembahasan masalah yang diteliti. Selain itu dalam bab ini juga memuat kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan variabel yang akan diteliti dan hipotesa yang diajukan dalam penelitian yang merupakan dugaan sementara terhadap hasil penelitian yang akan dilakukan.

### **BAB III         METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan secara garis besar mengenai metode yang digunakan untuk penelitian ini, yang meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel, dan teknik pengambilan

sampel, instrument penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian,serta teknik analisis data.

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

Bab ini menguraikan tentang gambaran subyek penelitian yang merupakan garis besar sampel penelitian dan karakteristik responden yang nantinya akan dianalisis, serta analisis data dari hasil penelitian yang terdiri dari analisis validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, dan pemabahasa.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian yang dilakukan, serta saran yang merupakan implikasi hasil penelitian baik bagi pihak yang terkait dengan hasil penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.