

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman sekarang peranan bank sangat penting bahkan tidak dapat dipisahkan dari perekonomian suatu negara. Dunia perbankan sudah menguasai aktifitas suatu negara seperti politik, sosial budaya, dan yang paling penting adalah dampak kehadiran bank itu sendiri. Tujuan utama dari bank-bank adalah menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar kelangsungan perekonomian dapat berjalan dengan baik (Yulisa gardenia 2008). Agar dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya, bank harus dapat melakukan pelayanan yang memuaskan, dari segi pelayanan, sistem bunga, *reward system* hingga teknologi yang mereka berikan untuk kemudahan para nasabah.

Di wilayah Surabaya sekarang ini persaingan bank semakin tinggi, hal ini dapat dilihat dari semakin luasnya segmen pasar yang dituju dan semakin gencarnya promosi yang dilakukan oleh masing-masing bank. Hal tersebut dapat dimaklumi karena semakin banyaknya jumlah bank yang beroperasi di wilayah Surabaya, diantaranya bank Mandiri, bank BNI, bank CIMB Niaga, bank Danamon, bank BCA, bank BRI dan masih banyak yang lain.

Salah satu produk unggulan dari bank BCA adalah Tabungan Hari Depan atau yang lebih dikenal dengan TAHAPAN BCA. TAHAPAN adalah rekening tabungan yang menyediakan berbagai macam manfaat yang memudahkan nasabah

dalam transaksi perbankan dan juga menyediakan program-program berhadiah yang sangat menarik. Jenis produk tabungan yang beragam, seperti Tahapan Gold merangsang penabung untuk tetap loyal terhadap bank BCA. Dengan memiliki Tahapan BCA, Anda pun akan menjadi bagian dari jutaan komunitas Tahapan BCA. Nasabah bisa menikmati kemudahan dan kenyamanan untuk berbagai kebutuhan transaksi yaitu melalui e-Banking Tahapan BCA serta bertransaksi secara online di seluruh kantor cabang BCA. BCA berada di posisi teratas untuk kategori tabungan dalam indeks loyalitas nasabah (*customer loyalty index 2011*). Hasil yang dicapai bank BCA tidak berlebihan mengingat BCA secara konsisten menjaga dan memanjakan nasabah tabungannya dengan berbagai cara dan program yang memikat. Imbasnya, dana pihak ketiga (DPK), khususnya tabungan, selalu meningkat.

Bank BCA pada tahun 2014 menduduki peringkat pertama dalam produk tabungan kategori *banking and finance*. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
PERINGKAT PRODUK TABUNGAN KATEGORI
BANKING AND FINANCE

NO	NAMA BANK	PERSENTASE (%)
1	Tahapan BCA	29,4%
2	BRI Britama	19,9%
3	Tabungan Mandiri	17,5%
4	BRI Simpedes	11,1%
5	BNI Taplus	9,6%
6	Bank DKI	1,6%
7	Tabungan Danamon	1,1%

Sumber : (http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014) diakses 20 Mei 2014.

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dalam periode 12 bulan nasabah tabungan bank BCA mendapatkan peringkat pertama. Namun dengan terus bertambah nasabah Tahapan BCA tersebut belum menjadi jaminan bahwa para nasabah Tahapan BCA tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank BCA. Hal yang dikeluhkan nasabah bank BCA yang pertama adalah pelayanan hotline BCA yang buruk, Seperti yang dikeluhkan oleh Fenny tentang pelayanan hotline BCA yang buruk, telepon 500888 sulit dihubungi. Operator tidak ada yang mendukung, Hanya disuruh menunggu dan menghabiskan pulsa saja karena hanya menunggu operator mesin (<http://rumahpengaduan.com/2013/04/03/hotline-bca-sangat-susah-dihubungi/>) diakses 14 oktober 2014. Keluhan lainnya datang dari nasabah bernama Cindy tentang pelayanan teller yang mengecewakan. Teller tidak memberikan salam kepada nasabahnya, selain itu teller juga kurang ramah dalam melayani nasabah dalam proses transaksi pencairan uang sehingga dari pihak nasabah menilai buruk terhadap pelayanan teller BCA (<http://rumahpengaduan.com/tag/keluhan-bank-bca/>) diakses 14 oktober 2014.

Memberikan pelayanan yang tangguh adalah cara yang tepat dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan nasabah, jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan maka kepercayaan dan kepuasan nasabah tersebut tidak dapat dibangun sehingga komitmen tidak akan muncul, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh bank memberikan dampak memuaskan terhadap nasabah maka kepuasan dan kepercayaan nasabah mudah dibangun dengan adanya komitmen antar nasabah dengan bank yang bersangkutan. Berikut ini data pelayanan prima :

Tabel 1.2
10 BANK TERBAIK DALAM PELAYANAN PRIMA

Peringkat	Nama bank	2010-2011 (%)	2011-2012 (%)
1	Bank Mandiri	91,23	88,47
2	Permata Bank	86,92	84,12
3	BII	88,54	82,39
4	BNI	86,55	82,18
5	BRI	84,08	81,91
6	Bank OCBC NISP	86,96	80,85
7	Bank CIMB NIAGA	86,45	78,08
8	Bank Danamon	78,86	77,95
9	Bank BCA	83,56	75,92
10	Bank BTN	71,62	69,55

Sumber : Infobank (Januari-Juni 2012)

Banyaknya jumlah nasabah harus menjadi motivasi untuk bank BCA agar terus meningkatkan pelayanannya agar nasabah merasa puas. Sesuai dengan slogan “Senantiasa di Sisi Anda”, BCA berupaya untuk terus memberikan layanan dan solusi terbaik bagi nasabah sesuai dengan produk maupun layanan perbankan yang dibutuhkan (http://www.bca.co.id/id/about_bca_landing.jsp) diakses 20 Mei 2014.

Program pelayanan nasabah (*Customer Service*) di suatu bank bagi para nasabahnya menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian nasabah atas pelayanan yang diterima seperti penampilan dan kerapian karyawan (bukti langsung), kemampuan karyawan dalam menganggapi masalah yang dihadapi nasabah (keandalan), kesungguhan karyawan dalam menanggapi nasabah (daya tanggap). Pada dasarnya pelayananlah yang menjadi faktor terpenting dalam mempengaruhi komitmen hubungan nasabah.

Komitmen hubungan adalah modal yang amat penting dalam membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara nasabah dengan bank. Pelanggan yang mempunyai komitmen terhadap perusahaan akan mempunyai perasaan yang positif terhadap perusahaan, serta memperlihatkan adanya keinginan untuk tetap mempertahankan menjadi bagian dalam perusahaan. Komitmen hubungan penting untuk jangka panjang (Dimitriades, 2006). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Fandy Tjiptono, 2007).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2007). Kepercayaan adalah kemampuan untuk memprediksi tindakan pihak lain dalam hubungan dan kepercayaan bahwa pasangan lain tidak akan bertindak *opportunities* jika diberikan kesempatan untuk melakukannya (Ali Hasan, 2013).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan terhadap Komitmen Hubungan pada nasabah tahapan BCA di Surabaya**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Apakah Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Komitmen Hubungan nasabah tahapan BCA di Surabaya?
2. Apakah Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Komitmen Hubungan nasabah tahapan BCA di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka terdapat beberapa tujuan yang akan diteliti, yaitu :

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan secara parsial terhadap Komitmen Hubungan nasabah tahapan BCA di Surabaya.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan secara simultan terhadap Komitmen Hubungan nasabah tahapan BCA di Surabaya.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis maupun pihak-pihak lain terutama dalam bentuk :

- a. Bagi Perusahaan

Diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bank BCA untuk meningkatkan kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan pada nasabahnya..

b. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan yang mempengaruhi hubungan komitmen nasabah bank BCA di Surabaya dan menambah perbendaharaan perpustakaan sebagai bahan bacaan ilmiah.

c. Bagi Penulis

Sebagai bentuk penulisan dan sebagai pembelajaran yang diperoleh selama menempuh studi dalam bidang ilmu ekonomi, khususnya manajemen perbankan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah cara penulisan skripsi ini, maka penulis membagi skripsi ini dengan bab-bab secara teratur dan sistematis. Adapun sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penjabaran penelitian terdahulu, landasan teori yang digunakan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB II : METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian diuraikan secara rinci mengenai hal-hal yang berkaitan dengan prosedur penelitian yang meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrument penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN DAN SUBYEK PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang gambaran umum subyek penelitian analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini diuraikan kesimpulan tentang hasil analisis yang dikaitkan dengan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya.