

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keadaan perbankan nasional menjadi semakin kompetitif, semua bank berlomba-lomba untuk meningkatkan asetnya agar dapat memenangkan persaingan terlebih lagi dengan adanya globalisasi ekonomi dan pesatnya perkembangan serta penyebaran teknologi informasi, telah mendorong percepatan kegiatan perdagangan barang dan jasa melewati batas-batas antar Negara. *Asean Frame Work Agreement On Service (AFES)*, salah satu bentuk realisasi dari AFTA yang mulai diberlakukan pada tahun 2003, dan akan semakin memperkeras persaingan dalam dunia bisnis industri jasa, termasuk didalamnya perbankan.

Perusahaan yang menjual produk jasa pada masyarakat secara luas adalah perusahaan yang bergeak dalam bidang perbankan atau lebih dikenal dengan nama Bank. bank merupakan perusahaan yang menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Menurut UU No.10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan yaitu menghimpun dana dan menyelurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya sebagai kegiatan pendukung.

Pembangunan ekonomi merupakan serangkaian usaha dan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, memperluas lapangan kerja, pemeratakan distribusi pendapatan masyarakat, meningkatkan hubungan

ekonomi regional dan melalui pergeseran kegiatan ekonomi dari sector primer ke sector sekunder dan tersier. Salah satu factor utama untuk membiayai pembangunan daerah adalah penerimaan pemerintah daerah. Penerimaan pemerintah bersumber dari pendapatan asli daerah berupa pajak daerah dan bantuan pemerintah pusat.

Jasa perbankan sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu Negara. Pada saat ini jasa perbankan merupakan sector ekonomi yang sangat besar dan tumbuh pesat. Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh adanya jenis jasa perbankan yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan olemunculnya jenis perbankan yang baru sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi. Dengan perkembangan kemajuan teknologi saat ini, maka akan semakin meningkat pula kebutuhan akan produk-produk perbankan beserta fasilitasnya agar dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi sehingga akan dapat mengoptimalkan dan mengifisienkan waktu. Masyarakat kini semakin selektif dalam memilih jasa perbankan untuk menyimpan dana guna menghindari resiko.

Bank sebagai perusahaan jasa merupakan *business people* dimana bisnis yang salah satu asetnya adalah sumberdaya manusia sebagai ujung tombak pelayanan yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan atau pengguna jasa bank yaitu nasabah bank. Pada industri pelayanan ini jelasntercermin dan menjadi sangat penting dari pelayanan yang diberikan terutama oleh sumberdaya manusianya yaitu karyawan yang bertugas menghadapi atau melayani langsung pelanggan. Sumber daya manusia ini adalah asset yang dimiliki oleh perusahaan jasa tersebut di samping fasilitas penunjang lainnya seperti misalnya kemajuan teknologi, namun kemajuan teknologi dapat dikejar bahkan didahului dengan perkembangan teknologi sekarang.

Bank **bjb** adalah salah satu perusahaan perbankan yang sedang tumbuh dan berusaha meraih pangsa pasar dengan cara menumbuhkan kepercayaan kepada nasabahnya. Bank **bjb** yang awalnya berupa bank daerah yang berkembang menjadi bank nasional sehingga membutuhkan kepercayaan masyarakat untuk lebih menampilkan citra positif perusahaan agar konsumen semakin percaya.

Bank pembangunan daerah jawa barat dan banten (**bjb**) sebagai bank yang sahamnya dimiliki oleh pemerintah daerah tingkat 1 provinsi jawa barat 38,26%, banten 5,37%, pemda kota-kabupaten se-jawa barat 23,61%, pemda kota kabupaten se-banten 7,76% dan publik 25%. Bank bjb mempunyai visi yaitu menjadi 10 bank terbesar dan bekinerja baik di Indonesia. Ini merupakan penjabaran dari keinginan yang kuat dari segenap *stakeholder* bank bjb untuk membawa bank bjb tumbuh berkembang menjadi salah satu 10 bank terbesar dan berkinerja baik di kancah nasional. (www.bankbjb.co.id)

Berdasarkan data mengenai jumlah dana pihak ketiga pada bank yang berada di Indonesia, pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Posisi Dana Pihak Ketiga Tahun 2017 Sampai Dengan Tahun 2018
(dalam tripiun rupiah)

No	Nama Bank	Total Dana Pihak Ketiga
1	PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk.	501,35
2	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.	488,45
3	PT. Bank Central Asia Tbk.	421,22
4	PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.	304,09
5	PT. Bank Pratama, Tbk.	126,75
6	PT. Bank Panin. Tbk.	118,87

No	Nama Bank	Total Dana Pihak Ketiga
7	PT. Danamon. Tbk.	104,63
8	PT. Bank Internasional Indonesia, Tbk.	103,37
9	PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.	95,25
10	PT. Bank OCBC NISP, Tbk.	70,45
11	PT. BPD Jawa Barat dan Banten, Tbk.	60,29

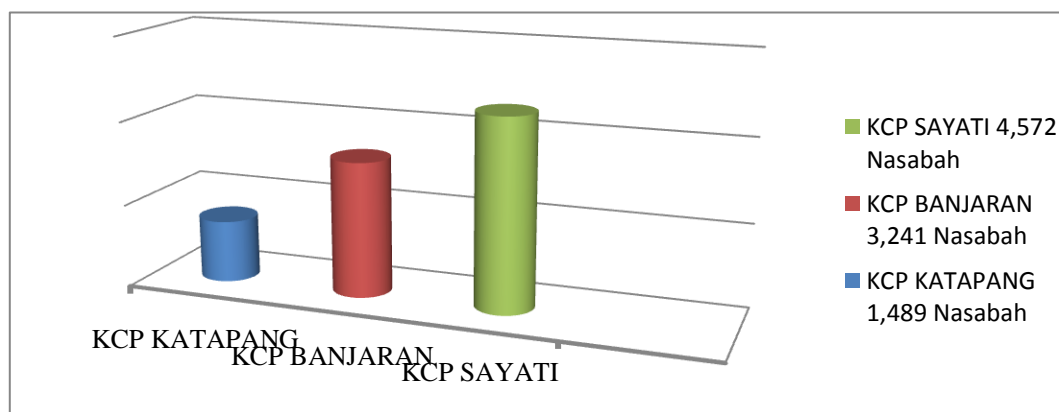
Sumber: bank **bjb**

Hasil dari data pada tabel 1.1 diatas diketahui bahwa jumlah dari pihak ketiga yang disimpan oleh bank **bjb** masih berada diurutan 11 (sebelas) bank yang berada diindonesia. Pada bank **bjb** dengan jumlah dana pihak ketiga sebesar 60,29 triliun. Oleh karena bank **bjb** merupakan salah satu perusahaan yang berjalan pada industry perbankan yang tentu membutuhkan pelayanan yang baik dari masyarakat. Selama ini bank **bjb** masih mendapatkan pelayanan yang belum optimal, ditujukannya dengan perbandingan dana pihak ketiga pada bank yang berada diindonesia dimana bank **bjb** yang masih rendah dibandingkan dengan bank nasional, seperti Bank Mandiri, Bank BNI. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan terhadap bank **bjb** masih rendah sehingga konsumen lebih memilih menyimpan dananya di bank lain. Hal tersebut membuat setiap bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah yang mampu memberikan keuntungan atau laba yang besar bagi bank tersebut.

Bank **bjb** memiliki beberapa jenis produk dan layanan kredit. Yaitu untuk menghimpun dana seperti giro, tabungan, dan deposito sedangkan untuk penyaluran dana melalui produk : Kredit umum, **bjb** kredit Resi Gudang, **bjb** Kredit Guna Bakti (KGB), **bjb** Kredit Koperasi Karyawan, **bjb** KPR, **bjb** Kredit kepada koperasi dsb. Ketidakberhasilan target tersebut mengidentifikasi adanya penurunan kualitas pelayanan yang disampaikan oleh penyedia jasa, sehingga berdampak pada penurunan keputusan nasabah yang tinggi. Selain itu

semakin banyaknya persaingan dalam industry jasa perbankan memaksa bank **bjb** untuk mencari strategi yang paling tepat guna memenangkan persaingan. Salah satu strategi untuk meraih kesuksesan dalam industri perbankan adalah dengan menciptakan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, bank **bjb** sangat memprioritaskan kualitas pelayanan dan produk-produk unggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing yang tentunya akan berakibat pada kepuasan yang diperoleh nasabah yang diharapkan setelah nasabah puas maka akan timbul loyalitas kepada perusahaan. Atau meminjam uang di bank **bjb**, misalnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, memasang iklan di tv, mengeluarkan produk-produk baru yang menarik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat agar bank **bjb** terus diminati oleh masyarakat.

Gambar 1.1 di bawah ini tergambar data jumlah perkembangan nasabah Kantor Cabang Pembantu BJB Periode 2018 sebagai berikut :



Sumber : Bagian Operasional Bank **bjb**

Gambar 1.1

Perkembangan Jumlah Nasabah Pada Bank Bjb Periode 2018

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa terlihat pada perkembangan jumlah nasabah tabungan pada kantor cabang pembantu (KCP) periode 2018, di urutan pertama dengan jumlah nasabah 4,572 ditempati oleh

KCP Sayati, di urutan kedua dengan jumlah nasabah 3,241 ditempati oleh KCP Banjarn, dan di urutan ketiga ditempati oleh bank **bjb** KCP katapang yang berada diposisi terendah dengan jumlah nasabah 1,489. Oleh karena itu dari permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di bank **bjb** KCP Katapang untuk mengetahui permasalahan apa yang berada pada bank **bjb** KCP Katapang, sehingga mengalami jumlah nasabah yang sangat rendah dibanding dengan bank **bjb** lainnya.

Rendahnya jumlah nasabah di **bjb** KCP Katapang disebabkan oleh menurunnya loyalitas nasabah, hal ini dapat dilihat dari data jumlah perkembangan nasabah. Berikut ini adalah data perkembangan jumlah nasabah Giro dan Tabungan pada bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Katapang periode 2014-2018:

Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah Nasabah Giro Maupun Tabungan pada Bank bjb
Kantor Cabang Pembantu Katapang

Tahun	Keterangan	
	Giro	Tabungan
2014	30 nasabah	2.035 nasabah
2015	32 nasabah	1.876 nasabah
2016	27 nasabah	1.781 nasabah
2017	26 nasabah	1.542 nasabah
2018	26 nasabah	1.463 nasabah
Total	141 nasabah	8.697 nasabah

Sumber : bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa setiap tahunannya jumlah nasabah giro maupun tabungan bank **bjb** KCP Katapang mengalami penurunan

jumlah nasabah dalam lima tahun terakhir pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2018. Hal ini menunjukkan banyaknya nasabah yang tidak loyal terhadap bank **bjb** KCP Katapang, selain adanya jumlah nasabah yang menurun di bank **bjb** KCP Katapang, menurunnya loyalitas nasabah di bank **bjb** KCP Katapang juga diperkuat dengan adanya penelitian pendahuluan yang disebarakan kepada 30 responden. Berikut merupakan hasil penelitian pendahuluan mengenai loyalitas nasabah di bank **bjb** KCP Katapang.

Tabel 1.3
Penelitian Pendahuluan Terhadap Loyalitas Nasabah

No	Pernyataan	Tanggapan					Hasil (%)	Str (%)
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Melakukan transaksi ulang terhadap produk dan jasa bank bjb	0	8	0	12	10	44%	100%
2	Merekomendasikan produk dan jasa bank bjb kepada orang lain	0	0	10	9	11	45%	100%
3	Kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa lain yang ditawarkan oleh bank bjb .	0	7	9	8	6	51%	100%
4	Tidak terpengaruh oleh iklan dan daya tarik bank lain..	0	6	10	6	8	49%	100%
Jumlah Skor Rata-Rata							47%	100%
F = frekuensi, N = Frekuensi x Skor Jumlah Responden: 30 orang, Jumlah Pertanyaan: 4 Skor Ideal = Skor tertinggi x Jumlah Responden								

Sumber: Hasil olah Kuesioner penulis

Berdasarkan tabel 1.3 diatas hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa Loyalitas nasabah di bank **bjb** secara keseluruhan rendah karena perolehan hasil penelitian pendahuluan mengenai Loyalitas nasabah hanya mencapai setengah yaitu 47% dari standar yang ditentukan 100%. Namun terdapat beberapa

point yang memiliki hasil kurang baik yaitu pada pernyataan melakukan transaksi ulang terhadap produk dan jasa bank **bjb**. Dengan hasil jawaban yang demikian maka dapat disimpulkan bahwa sebagian responden tidak setuju melakukan transaksi ulang terhadap produk dan jasa bank **bjb**.

Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan pada 30 responden mengenai faktor dominan yang mempengaruhi menurunnya jumlah nasabah yang berakibat pada rendahnya loyalitas nasabah untuk melakukan transaksi ulang di bank **bjb** KCP Katapang.

Tabel 1.4
Hasil Penelitian Pendahuluan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Variabel Dependen)

No	Dimensi	Pernyataan	Jawaban					Rata rata
			SS	S	KS	TS	STS	
1	Product	Kualitas produk bank bjb sangat baik	9	8	6	4	3	71%
		Produk yang ditawarkan beragam varian	2	9	14	2	3	63%
2	Price	Sangat puas dengan biaya administrasi yang ada di bank bank bjb	4	12	10	4	0	71%
		Bunga di bank bjb relatif lebih kecil dibanding pesaing yang sejenis	2	6	11	7	4	56%
3	Promotion	Web yang disediakan sangat lengkap dalam mencari informasi	0	18	3	7	2	65%
		Promosi melalui media (koran,radio,media sosial,Televisi) sangat menarik	3	6	9	7	5	57%

No	Dimensi	Pernyataan	Jawaban					Rata rata
			SS	S	KS	TS	STS	
4	Place	Lokasi bank bjb kcp katapang sangat strategis dan terjangkau	3	5	8	9	5	55%
		Banyaknya sarana transportasi yang tersedia	2	7	8	5	8	53%
5	Process	Proses transaksi di bank bjb kcp katapang sangat cepat	2	7	8	5	8	53%
		Bank bjb merupakan bank yang memberikan keyakinan terhadap nasabah	2	2	5	11	10	43%
6	People	Tingkat keramahan petugas Customer Service dan Teller sangat baik	0	5	7	10	8	46%
		Karyawan bank bjb kcp katapang profesional dalam melakukan pelayanan	2	4	6	11	7	48%
7	Physical Evidence	Jumlah (mesin atm, parkir dan kursi tunggu) sudah memadai	11	7	10	2	0	78%
		Bank bjb kcp katapang menggunakan sistem antrian elektronik untuk melayani	9	8	6	4	3	70%

Sumber : Hasil olah Kuesioner penulis februari 2019

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa terdapat 2 faktor dominan yang mempengaruhi loyalitas nasabah di bank **bjb** KCP Katapang, yaitu pada faktor process dan people. Pada faktor process untuk pernyataan Bank **bjb** merupakan bank yang memberikan keyakinan terhadap nasabah yaitu menunjukkan hasil 43%. Hasil demikian menunjukkan bahwa nasabah

menganggap citra perusahaan bank **bjb** belum tidak baik, kemudian pada faktor people untuk pernyataan Tingkat keramahan petugas Customer Service dan Teller sangat baik yaitu menunjukkan hasil sebesar 46% dan pada pernyataan Karyawan bank **bjb** kcp katapang profesional dalam melakukan pelayanan menunjukkan hasil 48%. Hasil demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di bank **bjb** belum cukup baik.

Kualitas pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang terjadi antara konsumen dengan karyawan yang di sebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksud untuk memecahkan permasalahan konsumen, serta untuk memenuhi keinginan konsumen sebagai hasil dari kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Kualitas pelayanan mempertahankan keyakinan konsumen yang penting bagi keunggulan kompetitif. Selain kualitas pelayanan juga perlu di dukung oleh citra perusahaan yang baik sehingga konsumen akan merasa puas dan percaya terhadap produk tersebut.. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah diperkuat oleh penelitian Ismayanti Maulina (2015) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pendahuluan penelitian menunjukkan bahwa Citra perusahaan yang masih kurang sesuai dengan keinginan nasabah. Citra perusahaan di lihat dari sudut pandang nasabah seringkali di gunakan sebagai indikator loyalitas. Apabila produk melakukan inovasi terus menerus nasabah akan merasa loyal khususnya mencari informasi mengenai produk tersebut. Jika nasabah merasa puas, maka di harapkan mereka tidak akan beralih ke bank lain akan tetapi menjadi nasabah yang loyal kepada banknya. Hubungan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Evi Oktaviani Satriyanti (2012) bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang di berikan bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang di anggap kurang maksimal. Harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang di lakukan pihak bank dengan fasilitas bank tidak berbanding lurus di banding dengan bank lain dimana mengutamakan pelayanan yang baik pelayanan yang di harapkan nasabah dan memberikan produk yang beragam dan hal itu menyebabkan tingkat loyalitas yang masih rendah. Hubungan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Elza Finnora dan Ismail Razak (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan penjelasan yang di uraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Katapang “**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah (*problem identification*) merupakan suatu proses dan hasil pengenalan masalah atau merumuskan permasalahan- permasalahan yang akan di teliti. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di uraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang di lakukan dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di sampaikan di atas maka masalah yang timbul di identifikasikan sebagai berikut :

1. Jumlah nasabah **bjb** KCP katapang terendah.
2. Perkembangan jumlah nasabah giro dan tabungan di bank **bjb** KCP Katapang mengalami penurunan.
3. Loyalitas di bank **bjb** KCP Katapang rendah.
4. Bank **bjb** merupakan bank yang kurang memberikan keyakinan terhadap nasabah.
5. Tingkat keramahan petugas Customer Service dan Teller tidak baik.
6. Karyawan bank **bjb** KCP katapang tidak profesional dalam melakukan pelayanan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah di uraikan sebagaimana di paparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang di lakukan oleh bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang
2. Bagaimana tanggapan nasabah tentang citra perusahaan yang di berikan oleh bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang.
3. Bagaimana loyalitas nasabah terhadap kualitas pelayanan dan citra perusahaan pada bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Peneliti melakukan penelitian adalah mendapatkan suatu rumusan hasil penelitian diantaranya adalah untuk mengkaji dan menganalisis :

1. Tanggapan nasabah tentang kualitas pelayanan yang di lakukan oleh bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang

2. Tanggapan nasabah tentang citra perusahaan yang di berikan oleh bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang.
3. Tanggapan loyalitas nasabah terhadap kualitas pelayanan dan citra perusahaan bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis bagi pihak-pihak berikut :

1. Bagi Penulis
 - a. Penulis dapat mengetahui kualitas pelayanan yang terdapat di bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang.
 - b. Penulis dapat mengetahui permasalahan tentang citra perusahaan yang di berikan bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang.
 - c. Penulis dapat mengetahui hal-hal yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang
2. Bagi Perusahaan
 - a. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan bank **bjb** Kantor

Cabang Pembantu Katapang, Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan citra perusahaan yang baik kepada nasabah bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang.

- b. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan untuk meningkatkan pelayanan agar nasabah loyal terhadap bank Kantor Cabang Pembantu Katapang.

3. Bagi Pihak lain

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi, pengalaman, wawasan dan membuka paradigma baru bagi pembaca mengenai pentingnya kualitas pelayanan, citra perusahaan dan loyalitas nasabah.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan sebagai referensi penelitian lainnya. Selain itu dapat di jadikan sebagai suatu perbandingan antara teori dalam penelitian dengan penerapan dalam dunia kerja yang sebenarnya dan mempraktekkan ilmu yang didapat dalam perkuliahan ke dalam dunia kerja.