

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 services* (AFES), salah satu bentuk realisasi dari AFTA yang mulai di berlakukan pada tahun 2003 dan akan semakin memperkeras persaingan dalam dunia bisnis industri jasa, termasuk di dalamnya perbankan.

Perusahaan yang menjual produk jasa pada masyarakat secara luas adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan atau lebih di kenal 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 di simpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanyasebagai kegiatan pendukung.

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

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

Jasa perbankan pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh pesat. Pertumbuhan tersebut selain di akibatkan oleh adanya jenis jasa perbankan yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan oleh munculnya jenis jasa 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 mengefesiesikan 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 jelas tercermin dan menjadi sangat penting dari pelayanan yang di berikan terutama oleh sumberdaya manusianya yaitu karyawan yang bertugas menghadapi atau melayani langsung pelanggan. Sumberdaya manusia ini adalah aset yang di miliki oleh perusahaan jasa tersebut di samping fasilitas penunjang lainnya seperti misalnya kemajuan teknologi. Namun kemajuan teknologi dapat di kejar bahkan di di dahului dengan perkembangan teknologi sekarang.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah salah satu perusahaan perbankan yang sedang tumbuh dan berusaha meraih pangsa pasar dengan cara menumbuhkan kepercayaan kepada nasabahnya yang awalnya berupa bank daerah yang berkembang menjadi bank nasional, sehingga membutuhkan kepercayaan masyarakat untuk lebih menampilkan citra positif perusahaan agar konsumen semakin percaya. Maka dari itu manajemen Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten pada tahun 2014 terus melakukan pembukaan jaringan kantor baru di berbagai tempat. Tidak hanya di daerah Jawa Barat dan Banten saja tetapi mulai merambah ke Sumatera, Kalimantan, Bali dan Sulawesi dan Jawa Tengah.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten mempunyai visi adalah menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia. Ini merupakan penjabaran dari keinginan yang kuat dari segenap *stakeholder* untuk membawa perusahaan tumbuh berkembang menjadi salah satu 10 bank terbesar dan berkinerja baik di kancah nasional. (www.bankbjb.co.id)

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten mempunyai Misi yaitu mendorong pertumbuhan perekonomian daerah melalui peningkatan mikro kecil dan menengah (UMKM) dan sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, melaksanakan penyimpanan uang daerah dan salah satu sumber pendapatan asli daerah.

Tabel 1.1
Posisi Dana Pihak Ketiga 12 Bank di Indonesia Oktober 2018 sampai dengan
Februari 2019 (dalam triliun rupiah)

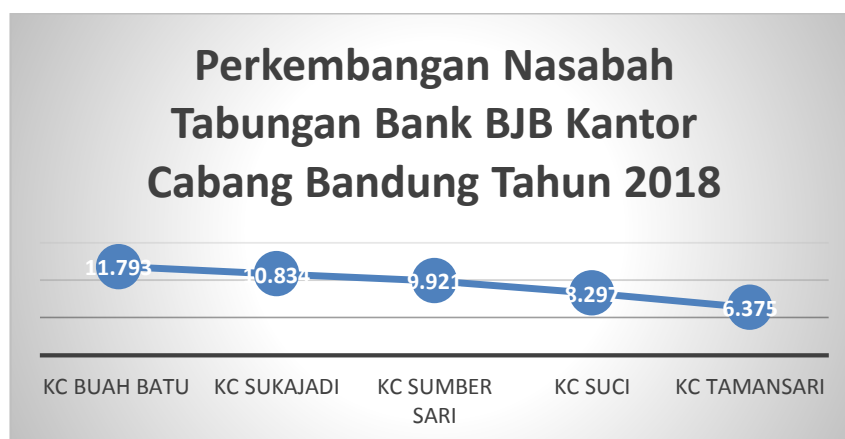
No	Nama Bank	Total Dana Pihak Ketiga
1	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	944,3
2	Bank Mandiri	803
3	Bank Central Asia (BCA)	630,9
4	Bank Negara Indonesia (BNI)	578,78
5	Bank Tabungan Negara (BTN)	230
6	Bank CIMB Niaga	190,3
7	Bank Panin	137,69
8	Bank OCBN NISP	129,7
9	Bank Maybank Indonesia	121,3
10	Bank Danamon	120,42
11	Bank Permata	103,9
12	Bank BJB (BPD Jawa Barat dan Banten)	81,02

Sumber : kontan.co.id

Berdasarkan tabel 1.1 diatas Bank Pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten merupakan salah satu perusahaan yang berjalan pada industri perbankan yang tentu membutuhkan pelayanan yang baik dari masyarakat. Selama ini bank masih memberikan pelayanan yang belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan *market share* yang masih rendah dibandingkan dengan bank nasional seperti Bank Mandiri, Bank BRI dan Bank BNI. Dari data diatas diketahui bahwa dana pihak ketiga yang disimpan oleh Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten masih berada diurutan 12 (dua belas) bank yang berada di Indonesia. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan terhadap konsumen 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.

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 industri 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, perusahaan 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.

Gambar 1.1 di bawah ini tergambar data jumlah perkembangan nasabah Tabungan Bank BJB Kantor Cabang Bandung tahun 2018 sebagai berikut :



Gambar 1.1

Perkembangan Nasabah Tabungan Bank BJB Kantor Cabang Bandung Tahun 2018

Dalam gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa tabungan merupakan salah satu produk yang sangat banyak peminatnya tidak jauh berbeda dengan produk lainnya, tabungan adalah produk yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi

dimana saja. Terlihat pada perkembangan jumlah nasabah tabungan pada Kantor Cabang Tamansari tahun 2018 berada diposisi terakhir dengan jumlah nasabah 6.375 untuk di posisi keempat di tempati oleh Kantor Cabang Suci dengan jumlah nasabah 8.297, diurutan ketiga ditempati oleh Kantor Cabang Sumber Sari dengan jumlah nasabah 9.921, poisis kedua ditempati oleh Kantor cabang Sukajadi dengan jumlah nasabah 10.834 sedangkan posisi pertama ditempati oleh Kantor Cabang Buah Batu dengan jumlah nasabah 11,793 . Strategi yang harus dilakukan dalam tiga tahapan. Pertama, dimulai dengan menyentuh sisi kognisi nasabah yaitu memberikan sosialisasi edukatif tentang realisasi sistem dan produk perbankan kepada nasabah melalui publikasi diberbagai media cetak, sosial media, elektronik maupun bentuk gathering dan seminar publik.

Tabel 1.2

Daftar Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Di Kota Bandung

No.	Nama Bank	Alamat Kantor
1.	Bank BJB KCP R.E Martadinata	Jalan Laks. Re. Martadinata, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116
2.	Bank BJB KCP Otista	Jl. Otto Iskandar Dinata No.315, Balonggede, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40243
3.	Bank BJB KCP Kebon Kelapa	Jl. Pungkur, Pungkur, Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40251
4.	Bank BJB KCP Cicadas	Jl. Jend. A.Yani 414, Antapani (Cicadas), Jawa Barat 40194
5.	Bank BJB KCP Kosambi	Jl. Jendral Ahmad Yani No.200 ruko Plasa kosambi, Kb. Pisang, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40112

No	Nama Bank	Alamat Kantor
6.	Bank BJB KCP Burangrang	Kel. Lengkong, Jl. Lodaya No.16, Burangrang, Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40264
7.	Bank BJB KCP Cibeureum	Jl. Babakan Cibeureum No.48, Campaka, Kec. Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 40184
8.	Bank BJB KCP Ciwastra	Perumahan Mustika Hegar Regency Ruko Timur No. 3, Jl. Raya Margacinta No. 99, Margasari, Buahbatu, Margasari, Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40286
9.	Bank BJB KCP Jamika	Jl. Jamika No.21A, Jamika, Kec. Bojongloa Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40231
10.	Bank BJB KCP Abdurahman Saleh	Jl. Abdul Rahman Saleh No.32, Husen Sastranegara, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40174

Sumber : www.bjb.co.id

Berdasarkan data pada tabel 1.2 menunjukkan di Kota Bandung terdapat 10 Bank BJB Kantor Cabang Pembantu yaitu Bank BJB KCP R.E Martadinata, Bank BJB KCP Otista, Bank BJB KCP Kebon Kelapa, Bank BJB KCP Cicadas, Bank BJB KCP Kosambi, Bank BJB KCP Burangrang, Bank BJB KCP Cibeureum, Bank BJB KCP Ciwastra, Bank BJB KCP Jamika dan Bank BJB KCP Abdurahman Saleh.

Di bawah ini tergambar fenomena pertumbuhan keluhan atas ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung, sebagai berikut :

Tabel 1.3
Data Jumlah Keluhan Nasabah Atas Pelayanan di Bank BJB Kantor Cabang
Tamansari Bandung Tahun 2016-21018

No	Keluhan	Jumlah keluhan / tahun		
		2016	2017	2018
1	Minimnya ketersediaan fasilitas parkir yang disediakan	35	40	32
2	Kurang tanggap dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada nasabah	12	10	16
3	Kecepatan teller dalam menyelesaikan transaksi masih lambat sehingga menunggu antrian	20	15	24
4	Pemahaman CSO yang masing kurang tentang kebutuhan nasabah	8	8	10
5	Pelayanan teller terhadap nasabah kurang ramah	15	14	19
Jumlah		90	87	101

Sumber : di olah dari kotak keluhan nasabah bank BJB Kantor Cabang Tamansari

Berdasarkan data pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa setiap tahun selalu ada nasabah yang mengeluhkan tentang fasilitas yang di sediakan bank, pelayanan yang kurang baik dan terdapat kenaikan jumlah keluhan yang masuk dalam manajemen tahun 2018, jumlah keluhan yang masuk ini, apabila tidak di tanggapi secara cepat, maka akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang di berikan. Keluhan pelanggan merupakan persoalan adanya ketidapuasan pada diri pelanggan atas pelayanan dan produk yang di berikan oleh perusahaan.

Berikut adalah data perkembangan jumlah nasabah Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung periode 2016-2018 :

Tabel 1.4
Perkembangan jumlah Nasabah Bank BJB Kantor Cabang
Tamansari Bandung

No	Tahun	Keterangan		
		Deposito	Giro	Tabungan
1	2016	750	163	7.415
2	2017	649	209	7.049
3	2018	625	186	6.375

Sumber : Bank BJB KC Tamansari Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas menunjukkan penurunan jumlah nasabah tahun 2017 ke tahun 2018. Hal ini di sebabkan karena PT.Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung belum memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah, karena nasabah merasa belum mendapatkan nilai lebih selama menjadi nasabah, sehingga nasabah tidak merekomendasikan kepada orang lain. Ini menunjukkan kurangnya komitmen serta loyalitas nasabah terhadap Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Tamansari Bandung.

Penelitian ini memilih Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten sebagai obyek penelitian didasarkan oleh adanya penurunan jumlah nasabah khususnya di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung.

Pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari produk dan jasa. Hanya dengan di dapatnya kepuasan pelanggan lah sesungguhnya di dapat kondisi pelanggan yang loyal sehingga di peroleh manfaat jangka panjang bagi perusahaan. Namun Sumardy dkk (2012) mengatakan bahwa dari hasil penelitian selama ini pelanggan merasa puas dengan suatu produk namun tidak kemungkinan pelanggan akan berpindah ke produk lain jika menawarkan sesuatu yang lebih menggiurkan. Ini berarti untuk membuat pelanggan menjadi loyal tidak hanya membuat pelanggan puas, perlu ada inovasi maupun konsep baru bagi perusahaan untuk menjadikan pelanggan yang loyal.

Anderson et.,al (2012 :46) menyatakan kepuasan nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan. Fakta bahwa menarik pelanggan baru jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan saat ini juga menjadi salah satu pemicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan.

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan perusahaan kepada nasabah memiliki arti penting bagi perusahaan karena tanpa adanya kualitas pelayanan perusahaan tidak akan dapat mempertahankan perusahaannya.

Perusahaan yang unggul adalah mereka yang dengan tangkas menyiasati perubahan bisnis dan dapat memanfaatkan peluang-peluang yang ada dengan efektif dan efisien. Kualitas memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang loyal dengan perusahaan. Sebaliknya pelayanan yang buruk berarti reputasi atau nama baik perusahaan akan turun. Caranya dengan melakukan komunikasi pemasaran secara baik kepada nasabah sehingga hubungan antara produsen atau perusahaan dengan nasabahnya akan semakin erat dan harmonis dan akan meningkatkan pendapatan bagi perusahaannya sendiri. Berikut adalah penelitian pendekatan terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung :

Tabel 1.5
Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Penurunan Jumlah Nasabah Pada
PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari

No	Variabel	Pertanyaan	Jawaban						Rata-Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	STS	Total		
1	Loyalitas	Melakukan transaksi ulang terhadap produk Bank BJB	-	4	15	10	1	30	2.73	Kurang Baik
		Tidak mencari informasi tentang bank lain	1	4	8	14	3	30	2.53	Kurang Baik
		Tidak terpengaruh oleh iklan dan daya tarik bank lain	-	5	7	10	8	30	2.3	Tidak Baik
		Merekomendasikan produk ke orang lain	-	-	8	15	7	30	2.03	Tidak Baik
2	Kepuasan Nasabah	Puas terhadap produk yang ada di bank BJB	11	9	5	4	1	30	3,83	Baik
		Puas terhadap pelayanan pada PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari	9	7	8	4	2	30	3,56	Baik
		Proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan	8	10	7	4	1	30	3,67	Baik

Sumber : Hasil olah Kuesioner penulis 2019

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi sehingga mempengaruhi loyalitas nasabah di Kantor Cabang Tamansari Bandung. Loyalitas nasabah merupakan jangka panjang yang membutuhkan nasabah baik dari segi dana maupun sumber daya manusia, selain itu loyalitas nasabah merupakan faktor penting dalam sebuah bisnis, jika konsumen atau nasabah merasa puas secara langsung nasabah akan memberikan respon positif terhadap perusahaan.

Membangun loyalitas pelanggan jauh lebih sulit di banding memuaskan pelanggan. Untuk memuaskan pelanggan, perusahaan cukup memberi benefit fungsional sesuai dengan ekspektasi, dan sifatnya lebih teknis yang bisa di tentukan target pencapaiannya. Sementara untuk mendapatkan loyalitas nasabah, perusahaan harus memberikan benefit ekstra yang bisa mendorong pelanggan memiliki *emotional attachment* terhadap produk yang di gunakan. Dalam hal ini loyalitas yang di maksud bukan sekedar mengonsumsi produk terus menerus (*repeat buying*), Namun juga *spend more*, melakukan referal (merefereasikan kepada orang lain) dan menjadi advokator bagi produk yang di gunakannya. Keyakinan atau kepercayaan adalah faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara rekan bisnis selain itu juga merupakan asset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi.

Di kutip dari swa.co.id bahwa tahapan loyalitas nasabah ada tiga fase : (1) rasional, dengan unsur dasar kepuasan pelanggan. (2) Emosional, yaitu lebih pada *repeat buying* dan *migration barrier*. (3) Spritual, yakni ketika pelanggan memiliki antusiasme yang tinggi dengan merekomendasikan produk atau merek yang di gunakan kepada orang lain, dan menjadi media *word of mouth* bagi perusahaan

untuk lebih berkembang. Pada industri pelayanan ini jelas tercermin dan menjadi sangat penting dari pelayanan yang di berikan terutama oleh sumberdaya manusianya yaitu karyawan yang bertugas menghadapi atau melayani langsung nasabah.

Penulis melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui masalah tersebut dengan melakukan penelitian terdahulu. Penelitian tersebut di lakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada 30 responden secara acak kepada nasabah Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung. Adapun hasil dari penelitian pendahuluan tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1.6
Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Bauran Pemasaran pada
PT. Bank BJB,Tbk Kantor Cabang Tamansari

No	Variabel	Pertanyaan	Jawaban					Total	Rata-Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	STS			
1	<i>Product</i>	Bank BJB menjaga citra perusahaanya sangat baik	2	5	5	12	6	30	2.5	Kurang Baik
		Produk yang ditawarkan Bank BJB beragam	3	3	10	7	7	30	2.6	Kurang Baik
2	<i>Price</i>	Bunga di Bank BJB relatif lebih kecil dibanding pesaing yang sejenis	9	9	7	5	-	30	3.73	Baik
		Sangat puas dengan biaya administrasi yang ada dibank bank BJB	8	12	5	5	-	30	3.76	Baik
3	<i>Place</i>	Lokasi Bank BJB Kantor Cabang	8	5	15	2	-	30	3.63	Baik

No	Variabel	Pertanyaan	Jawaban					Total	Rata-Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	STS			
		Tamansari sangat strategis dan terjangkau								
		Banyaknya sarana transportasi yang tersedia untuk ke Bank BJB Kantor Cabang Tamansari	6	10	9	5	-	30	3.56	Baik
4	Promotion	Promosi melalui media (koran, radio, media sosial, Televisi) sangat menarik	9	9	5	5	2	30	3.6	Baik
		Web yang disediakan sangat lengkap dalam mencari informasi	5	11	8	5	1	30	3.46	Baik
5	People	Semua karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari profesional dalam melakukan pelayanan	3	3	10	10	4	30	2.7	Kurang Baik
		Semua karyawan mengutamakan kepuasan nasabahnya	3	3	8	8	8	30	2.5	Kurang Baik
6	Process	Karyawan sangat teliti dalam pencatatan data transaksi tanpa ada kesalahan	10	10	5	3	2	30	3.76	Baik

No	Variabel	Pertanyaan	Jawaban					Total	Rata-Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	STS			
		Proses transaksi di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari sangat cepat	7	8	8	5	2	30	3.43	Baik
7	<i>Physical Evidance</i>	Bank BJB Kantor Cabang Tamansari memiliki fasilitas <i>interior</i> yang sangat menarik	5	14	6	4	1	30	3.6	Baik
		Jumlah (mesin atm, parkir dan kursi tunggu) sudah memadai	6	6	10	4	4	30	3.2	Cukup Baik

Sumber : Hasil olah Kuesioner penulis 20 Februari 2019

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi sehingga mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung. Namun masalah tertinggi berdasarkan hasil penelitian pendahuluan bahwa kualitas pelayanan yang kurang memuaskan. Pelayanan yang di berikan oleh pihak bank semestinya melebihi harapan yang di harapkan nasabah dan hal itu dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi sehingga masih banyak nasabah yang berganti-ganti ke bank lain untuk melakukan transaksi. Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di perkuat dengan adanya penelitian yang di lakukan Erika Gusliani Safitri (2015) di mana kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah.

Penelitian pendahuluan 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 di perkuat oleh penelitian yang di lakukan oleh Rani Noviani (2019) bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang di berikan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Tamansari 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. Hubunga kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di perkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Hilmy Rizqario Juniarta,dan Masreviastuti (2017) 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 PT.Bank Jawa Barat dan Banten,Tbk Kantor Cabang Tamansari Bandung”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

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. Persaingan bank yang semakin kompetitif.
2. Perkembangan nasabah cenderung menurun
3. Kecepatan *teller* dalam menyelesaikan transaksi masih lamban dan sikap *teller* kurang simpatik.
4. Tempat parkir yang disediakan kurang memadai.
5. Kurang tanggapnya karyawan PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari memberikan informasi kepada nasabah.
6. Produk yang di berikan PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada nasabah.
7. Produk PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari kurang beragam dan jarang melakukan inovasi baru.
8. Masih rendahnya loyalitas nasabah sehingga berdampak pada perkembangan jumlah nasabah yang cenderung mengalami penurunan.

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 PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
2. Bagaimana tanggapan nasabah tentang citra perusahaan yang di berikan oleh PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
3. Bagaimana tanggapan loyalitas nasabah pada PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada bank PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari baik secara simultan maupun parsial

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 PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
2. Tanggapan nasabah tentang citra perusahaan yang di berikan oleh PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
3. Tanggapan loyalitas nasabah pada PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari secara simultan dan parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Sebagai bahan masukan bagi PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari dan Perbankan lainnya mengenai kualitas pelayanan yang diberikan untuk menarik minat nasabah dalam melakukan transaksi baik untuk menabung atau dalam

menggunakan jasa-jasa yang ada di Bank BJB, Citra Perusahaan untuk menyakinkan bahwa Bank BJB memiliki citra yang baik dalam mengelola keuangan nasabah.

2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pengetahuan untuk penelitian-penelitian di bidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan loyalitas nasabah.
3. Dapat menjadi sumber informasi dan dijadikan bahan referensi serta bahan perbandingan yang berguna bagi pembaca, juga sebagai tambahan pengetahuan bagi yang memerlukan, khususnya mengenai kualitas pelayanan, citra perusahaan dan loyalitas nasabah.

1.4.1 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.

1.4.2 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 PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
 - b. Penulis dapat mengetahui permasalahan tentang citra perusahaan yang diberikan PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari

- c. Penulis dapat mengetahui hal-hal yang mempengaruhi loyalitas nasabah PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.

2. Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
- b. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan citra perusahaan yang baik kepada nasabah PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
- c. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan untuk meningkatkan pelayanan agar nasabah loyal terhadap PT. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari

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.