

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberadaan Badan Usaha perbankan sangat penting seiring perkembangan zaman yang sangat modern, terlebih dalam hal peningkatan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Dengan perkembangan dunia bisnis saat ini, banyak perusahaan perbankan menggunakan segala kemampuannya untuk terus melakukan keseimbangan persaingan terhadap kompetitornya. Industri jasa adalah salah satu faktor penting untuk meningkatkan sumber pertumbuhan ekonomi. Saat ini industri jasa sangat berkembang pesat, dan banyak perusahaan-perusahaan yang memulai bisnisnya pada sektor jasa. Industri layanan didefinisikan sebagai aktivitas ekonomi melalui pemberian pelayanan jasa terhadap para pelanggannya. Salah satu industri jasa yakni industri layanan keuangan. Saat ini, industri layanan keuangan semakin bertumbuh dan berkembang karena didukung oleh kecanggihan teknologi. Semua perusahaan yang bergerak pada jasa keuangan saling berpacu dan bersaing untuk tetap dapat bertahan dan bertumbuh dengan menghadirkan produk-produk unggulannya.

Salah satu industri jasa keuangan tersebut ialah perbankan. Pada umumnya, aktivitas utama bank yakni melaksanakan aktivitas bisnisnya dengan cara penghimpunan dana oleh masyarakat serta menyalurkannya bagi masyarakat. Salah satu Badan Usaha layanan keuangan terbesar di Indonesia yakni Bank BNI.

Dalam menjalankan bisnisnya, Bank BNI yang terdapat di Kantor Cabang Palembang berusaha meningkatkan jumlah nasabahnya agar semakin

meningkatkan pendapatan (*revenue*) perusahaan, terutama nasabah prioritas. Salah satu upaya guna meningkatkan *revenue* Badan Usaha yakni melalui cara mempertahankan nasabah serta menambah nasabah baru. Nasabah yang dapat bertahan sesuai yang diinginkan oleh perusahaan adalah nasabah yang telah loyal terhadap produk dan layanan yang diberikan. Menurut (Ferinia, et al., 2021) loyalitas didefinisikan mengenai persentase yang bersumber dari riwayat pembelian oleh individu pada kerangka waktu tertentu serta melaksanakan pembelian ulang sejak pembelian awal. Dari pernyataan yang disebutkan oleh (Ferinia, et al., 2021) dapat ditarik kesimpulan mengenai loyalitas nasabah adalah perbandingan nasabah yang menabung sejak awal menabung dan semakin meningkatkan jumlah tabungannya dalam kurun waktu yang cukup lama.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Cabang Palembang

Periode	Jumlah Nasabah
Agustus 2020	279
September 2020	282
Oktober 2020	285
November 2020	294
Desember 2020	298
Januari 2021	304
Februari 2021	317
Maret 2021	327
April 2021	341
Mei 2021	345
Juni 2021	352
Juli 2021	356

Sumber : Bank BNI Cabang Palembang

Tabel 1.1 menunjukkan adanya peningkatan jumlah nasabah Tabungan Prioritas pada Bank BNI Cabang Palembang yang dapat ditunjukkan dari bulan Agustus 2020 hingga bulan Juli 2021 mengalami peningkatan yang konsisten. Hal

ini dapat dibuktikan bahwa Bank BNI Kantor Cabang Palembang benar-benar melakukan kegiatan perbaikan dari seluruh sistem yang dimiliki. Peningkatan jumlah nasabah Tabungan Prioritas di Bank BNI Kantor Cabang Palembang memang akan sangat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan ditengah-tengah persaingan bisnis perbankan yang begitu ketat. Berlandaskan temuan pra survei yang dikerjakan oleh peneliti yakni Bank BNI Kantor Cabang Palembang beberapa bulan terakhir memang melakukan perbaikan dalam memberikan layanan yang unggul kepada setiap nasabah, memberikan solusi perbankan untuk setiap permasalahan yang dialami nasabah dan melakukan *profiling* nasabah sehingga petugas mampu memberikan atau menawarkan barang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pada umumnya, Bank mengharapkan nasabahnya mampu dipertahankan hingga kapanpun. Pada konteks layanan perbankan, (Bloemer, Ruyter, & Peeters, 1998) menyatakan loyalitas bank bersifat bias (non-random), yang dideskripsikan sebagai reaksi perilaku, diekspresikan dari waktu ke waktu melalui beberapa pengambilan keputusan yang melihat satu bank dari sekelompok bank. Proses serta fungsi psikologis ini menciptakan komitmen merek. Jika nasabah puas serta loyal, secara tidak langsung mereka mampu dijadikan media promosi pada jangka panjang serta pada akhirnya akan memberikan keuntungan bagi bank.

Pengukuran loyalitas nasabah terhadap suatu bank dapat menggunakan dimensi-dimensi loyalitas nasabah pada bank. (Darsono, 2017) mengemukakan bahwa berdasarkan dimensi loyalitas yakni *attitude* serta *behavior*, salah satu perhitungan loyalitas bisa dikerjakan melalui pengamatan berbagai item pada dimensi tersebut. Item yang mampu diterapkan guna mengukur loyalitas nasabah

bank yakni *trust, psychological (emotion) commitment, switching cost, word of mouth*, serta *cooperation*.

Loyalitas juga berbicara mengenai seberapa mampu perusahaan mempertahankan nasabah yang lama dan menambah jumlah nasabah yang baru. Berikut ini dapat disajikan jumlah nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI posisi bulan Agustus 2020 sampai dengan Juli 2021.

Tabel 1.2 Daftar Nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Cabang Palembang Periode Mar 2020 - Feb 2021

BULAN	JUMLAH	CLOSING*)	%	OPENING*)	%	TOTAL
Agu-20	276	3	1,09%	6	2,17%	279
Sep-20	279	2	0,72%	5	1,79%	282
Okt-20	284	2	0,70%	3	1,06%	285
Nov-20	290	4	1,38%	8	2,76%	294
Des-20	294	3	1,02%	7	2,38%	298
Jan-21	300	8	2,67%	12	4,00%	304
Feb-21	311	9	2,89%	15	4,82%	317
Mar-21	321	7	2,18%	13	4,05%	327
Apr-21	336	4	1,19%	9	2,68%	341
Mei-21	342	3	0,88%	6	1,75%	345
Jun-21	347	2	0,58%	7	2,02%	352
Jul-21	354	1	0,28%	3	0,85%	356

Sumber: Data Sekunder Bank BNI

Berdasarkan Tabel 1.2, disajikan data jumlah nasabah Tabungan Prioritas sejak bulan Agustus 2020 sampai dengan Juli 2021. Data Closing pada Tabel 1.2 adalah jumlah nasabah Tabungan Prioritas yang menarik dana dari rekening Tabungan dan sebagian menutup rekening Tabungan. Data Opening adalah nasabah yang membuka rekening Tabungan dan juga melakukan top up dana di rekening Tabungan. Dari data tersebut jika dilihat dari total nasabah Tabungan Prioritas selama periode satu tahun memang mengalami peningkatan nasabah sebesar 22,5% dari jumlah nasabah awal. Namun peningkatan tersebut juga jika dilihat dari

jumlah nasabah yang keluar dan yang masuk mengalami fluktuasi setiap bulannya selama periode satu tahun. Jika dilihat jumlah nasabah yang baru setiap bulannya mengalami peningkatan. Adapun peningkatan jumlah nasabah yang baru dengan persentase yang signifikan terdapat pada bulan Januari, Februari, dan Maret. Besarnya peningkatan jumlah nasabah yang baru berada di atas 4% dari jumlah nasabah pada bulan sebelumnya. Peningkatan jumlah nasabah yang baru tersebut karena konsistensi dari pihak bank dalam menambah jumlah nasabahnya.

Dalam mempertahankan kelangsungan bisnis di sektor perbankan, pihak bank tidak hanya sekedar menambah jumlah nasabahnya saja, melainkan juga mampu mempertahankan nasabah yang lama agar tetap menggunakan layanan bank dan produk bank. Jika dilihat data nasabah yang menutup rekening pada Tabel 1.2 dalam setahun terdapat 48 nasabah yang melakukan penutupan rekening. Jika dilihat secara historis bulanan, periode yang signifikan adalah terdapat pada bulan Januari 2021 sebanyak 8 nasabah, Februari 2021 sebanyak 9 nasabah, dan Maret 2021 sebanyak 7 nasabah. Dari hasil sajian data tersebut maka dapat diartikan bahwa pihak bank masih belum mampu secara konsisten mempertahankan nasabahnya setiap bulannya. Penutupan rekening nasabah atau penurunan segmen nasabah tentu sangat memberikan dampak yang signifikan terhadap pencapaian target bank untuk menghimpun dana dari nasabah. Peningkatan jumlah penutupan rekening nasabah tentu dikarenakan oleh berkurangnya kepuasan nasabah ketika menabung di bank tersebut. Kepuasan nasabah merupakan rasa senang nasabah ketika menggunakan jasa layanan di bank tersebut. Seperti yang disebutkan oleh (Kotler & Keller, Marketing Management, 2016) kepuasan nasabah merupakan

wujud dari perasaan senang nasabah ketika menggunakan penawaran layanan bank. Guna melihat kepuasan nasabah, dapat diukur dengan seberapa mampu bank menawarkan produk yang berkualitas dan kehandalan bank dalam memberikan pelayanan.

Secara umum, kepuasan nasabah dipandang memiliki arti dan konsep yang sangat luas. (Suryati, 2015) dan (Setiawan, Minarsih, & Fathoni, 2016) mengemukakan kualitas pelayanan serta kualitas barang akan berdampak pada kepuasan nasabah. Model kualitas pelayanan yang sangat terkenal serta digunakan sebagai referensi riset pemasaran yakni model *servqual*. Model *servqual* yang didefinisikan oleh (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yakni kualitas layanan didefinisikan sebagai keseluruhan evaluasi atau sikap pada keunggulan layanan, namun kepuasan pelanggan didefinisikan responden dari evaluasi itu. Kualitas pelayanan yang terpadu diwajibkan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan nasabah dan mengakhirinya dengan menyesuaikan persepsi nasabah. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) merangkum menjadi lima dimensi kualitas pelayanan, yakni *assurance*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, serta *tangibles*.

Hal yang sering terjadi pada Bank BNI Kantor Cabang Palembang adalah ketika terjadi peningkatan jumlah nasabah yang bertransaksi, para pegawai kurang melakukan proses transaksi dengan cepat. Hal tersebut dikarenakan sistem jaringan yang sering terjadi error dan kurangnya kepedulian karyawan kepada nasabah. Hal ini akan menjadikan nasabah menunggu terlalu lama untuk mengantri, sedangkan nasabah yang baru datang akan ikut mengambil nomor antrian. Dengan

meningkatnya jumlah nasabah yang mengantri, maka kondisi ruangan akan menjadi penuh. Kondisi fasilitas tempat duduk yang terdapat di ruangan sangat terbatas jumlahnya, oleh karenanya, bagi nasabah yang tidak mendapatkan tempat duduk harus berdiri sembari menanti panggilan berdasarkan nomor antrian.

Kondisi ruangan juga telah dilengkapi fasilitas pendingin ruangan/*Air Conditioner (AC)* namun kurang memberikan kenyamanan karena jumlah *AC* yang terbatas sementara jumlah nasabah yang bertransaksi banyak, sehingga nasabah merasa panas serta kurang nyaman saat menanti antrian. Selain itu, fenomena yang terjadi adalah kondisi areal parkir yang belum memadai, Fasilitas seperti parkir yang terdapat di Bank BNI Kantor Cabang Palembang masih sangat sempit, dan hanya dapat digunakan untuk beberapa kendaraan. Tentu nasabah akan kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya.

Baiknya kualitas pelayanan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah yang menabung di Bank BNI Kantor Cabang Palembang. Hal tersebut berkaitan dengan kajian yang dikemukakan oleh (Sigit & Soliha, 2017), mengemukakan kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan nasabah. Hasil temuan tersebut menjelaskan pada pemberian rasa puas bagi nasabah, aspek yang paling penting adalah dapat memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah, yakni termasuk layanan cepat tanggap guna merespon apa yang dibutuhkan nasabah.

Aspek lain yang mampu berdampak pada kepuasan nasabah yakni kualitas barang. (Kotler & Armstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran, 2012) mengemukakan kualitas barang didefinisikan ukuran suatu barang dengan kemampuan memperagakan perannya, termasuk ketahanan atas barang tersebut, reliabilitas,

ketepatan, kemudahan pengoperasian serta reparasi barang serta atribut barangnya. Kualitas barang dipandang sebagai tujuan yang sulit dipahami, sebab harapan nasabah akan terus berubah. Ketika barang yang diberikan kepada klien memenuhi tingkat kualitas tertentu, pelanggan akan menginginkan kualitas produk lebih tinggi, serta seterusnya. (Martinich, 1997) menyatakan bahwa terdapat dimensi kualitas produk yang sangat relevan dengan nasabah, yakni *ethical profile and image, maintainability and serviceability, performance, range and type of features, reliability and durability*, serta *sensory characteristics*.

Bank BNI mempunyai berbagai jenis produk, salah satunya yakni produk Tabungan. Tabungan Prioritas Bank BNI adalah produk tabungan yang memberikan bunga progresif disertai kemenarikan tingkat bunga menarik serta dihitung atas dasar saldo rata-rata harian. Selain itu Tabungan Prioritas Bank BNI juga memberikan fasilitas kartu debit, serta layanan *e-banking* melalui *channel* BNI *ATM*, *BNI Phone Banking*, *BNI SMS Banking*, *BNI Internet Banking* serta *BNI Mobile Banking*.

Berdasarkan hasil survei terhadap 20 nasabah prioritas yang menabung, terlihat bahwa beberapa nasabah menyatakan produk yang diberikan oleh Bank BNI Kantor Cabang Palembang tidak mampu memberikan keistimewaan produk dan kebutuhan bagi nasabah. Hal tersebut dikarenakan produk yang ditawarkan oleh mayoritas bank adalah hampir sama.

Selain itu, pendukung produk Tabungan seperti kondisi mesin *ATM* sering terjadi *error*. Nasabah merasa kecewa dengan layanan produk seperti *ATM* (*Automatic Teller Machine*) yang sering terjadi *error*. Penarikan uang pada mesin

ATM sering terjadi error dan tidak berhasil. Kondisi rekening terdebit namun uang tidak keluar. Hal ini akan membuat nasabah merasa kecewa karena jumlah tabungannya berkurang namun uang yang diambil tidak keluar.

Selain *ATM error*, ketika nasabah ingin mengaktifkan *mobile banking* sering mengalami gangguan sistem. Sehingga proses untuk mengaktifkan *mobile banking* lebih lama dan terkadang tidak berhasil, padahal nasabah sudah terlalu lama menunggu. Hal tersebut akan mengurangi nilai tambah produk yang dimiliki oleh Bank BNI dan akan menjadikan nasabah menjadi kecewa.

Berdasarkan pemaparan uraian di atas, maka disimpulkan kualitas pelayanan serta kualitas produk mampu berdampak pada kepuasan serta loyalitas nasabah. Pada jangka panjang, loyalitas nasabah mampu diterapkan sebagai tujuan utama pada perencanaan strategi pemasaran layanan pada industri perbankan. Melalui hal tersebut, terdapat beberapa riset yang relevan mengenai korelasi antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah serta diuraikan korelasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah. Korelasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah diperlihatkan pada bentuk korelasi langsung maupun tidak langsung dengan kepuasan nasabah sebagai penghubungnya. Riset ini mengkaji serta meneliti ulang riset sebelumnya oleh (Korn, 2013), mengemukakan kualitas pelayanan mampu berdampak *positive* serta signifikan pada kepuasan nasabah, serta kepuasan nasabah juga mampu berdampak *positive* pada loyalitas nasabah.

Riset ini juga mengkaji pengerjaan riset oleh (Sigit & Soliha, 2017), mengemukakan kualitas produk berdampak *positive* serta signifikan pada kepuasan nasabah. Riset ini juga mengemukakan kualitas pelayanan berdampak *positive* serta

signifikan pada kepuasan nasabah, sehingga pada akhirnya kualitas produk serta kualitas pelayanan juga berdampak pada loyalitas akibat dari adanya kepuasan nasabah.

1.2. Rumusan Masalah

- a. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang?
- b. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang?
- c. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang?
- d. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang?
- e. Apakah terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang?
- f. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang?
- g. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk melihat serta menganalisis pengaruh kualitas produk pada kepuasan nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang.
- b. Untuk melihat serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang.
- c. Untuk melihat serta menganalisis pengaruh kualitas produk pada loyalitas nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang.
- d. Untuk melihat serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang.
- f. Untuk melihat serta menganalisis pengaruh kualitas produk pada loyalitas melalui kepuasan nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang.
- g. Untuk melihat serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas melalui kepuasan nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Kantor Cabang Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Temuan riset ini bermanfaat bagi para akademisi yang melakukan penelitian mengenai loyalitas. Dari temuan riset ini juga mampu bermanfaat bagi akademisi pada hal pengembangan riset yang mengkaji mengenai loyalitas nasabah, kepuasan nasabah, kualitas produk serta kualitas pelayanan disektor industri perbankan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Kondisi bisnis memang sangat dinamis setiap waktunya, sehingga hal tersebut menuntut bagi perusahaan untuk segera menyesuaikan apa yang sebenarnya diharapkan nasabah di bank. Dari hasil penelitian ini diharapkan perusahaan khususnya Bank BNI Kantor Cabang Palembang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam hal mempertahankan nasabah dan menambah nasabah yang baru. Pada penelitian ini juga sangat memberikan manfaat yang besar tentang cara bagaimana menyesuaikan sikap dan kesigapan karyawan dalam memberikan layanan kepada nasabah serta menawarkan produk sesuai kebutuhan nasabah.