

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era perdagangan bebas sekarang ini perubahan terjadi dengan cepat diberbagai bidang seperti teknologi, industry dan komunikasi membuat organisasi juga harus berpacu dengan waktu untuk dapat mengikuti serta menyesuaikan diri dengan segala perubahan yang terjadi. Hal ini juga dialami oleh organisasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan publik berupa jasa.

Salah satu jasa yang ada di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu lembaga keuangan. Pelayanan jasa ini sangat memberikan pengaruh yang begitu besar bagi dunia modern. Dewasa ini setiap konsumen tidak hanya memilih jasa berdasarkan kebutuhannya saja, tetapi juga segala aspek jasa atau pelayanan yang melekat pada produk tersebut. Seperti aspek kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut. Sementara itu, perubahan lingkungan dan kemajuan teknologi yang demikian pesat mendukung kompetisi yang terjadi. Konsumen dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan melakukan perbandingan sebelum melakukan pengambilan keputusan dalam pembelian. Promosi yang ditawarkan oleh berbagai lembaga keuangan membuat konsumen mudah berpindah dari satu lembaga keuangan ke lembaga keuangan lainnya.

Lembaga keuangan mempunyai peranan penting bagi masyarakat luas, baik lembaga keuangan Bank maupun lembaga keuangan bukan Bank. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk

simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak Kasmir (2005).

Dilihat dari program yang ditawarkan oleh perbankan Indonesia terlihat hampir sama satu dan lainnya. Mulai dari jenis tabungan, suku bunga deposito, tabungan dan kredit yang bersaing hingga program promosinya. Persaingan seperti ini disebut persaingan pasar sempurna, yang salah satunya ditandai dengan penawaran produk identik antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya (Thomas, 2012).

Keadaan seperti ini sangat menguntungkan bagi konsumen karena terdapat banyak pilihan yang tersedia untuk memenuhi investasi perbankan dan transaksi keuangan sehari-hari. Sebaliknya, bagi perusahaan perbankan hal ini menjadi suatu tantangan besar untuk memenangkan pelanggan di persaingan yang begitu ketat. Situasi persaingan ini menyebabkan perusahaan-perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah konsumen. Terlalu banyak produk dengan berbagai keunggulan serta nilai lebih yang ditawarkan oleh para pesaing mempersulit perusahaan untuk merebut pangsa pasar pesaing.

Hurriyati (2005) berpendapat bahwa di era perdagangan bebas yang tidak terproteksi sama sekali, maka yang menjadi tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah nasabah-nasabah yang loyal. Untuk itulah, perusahaan dituntut untuk mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif serta efisien, sehingga menjadi pilihan dari banyak nasabah yang pada gilirannya nanti diharapkan "loyal"

terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan melalui penerapan strategi pemasaran.

Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan nasabah yang lama dan baru khususnya di era perdagangan bebas. Alasannya karena dengan loyalitas nasabah akan berdampak terhadap kinerja perusahaan dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Usaha untuk memperoleh nasabah yang loyal tidak dapat dilakukan sekaligus, namun melalui beberapa tahapan mulai dari mencari nasabah potensial sampai memperoleh nasabah yang loyal.

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan.

Menumbuhkan loyalitas nasabah dalam diri konsumen bukanlah hal yang mudah dibentuk karena bank harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada nasabah, sebab mutu dapat mendorong nasabah untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan, dimana hubungan tersebut memungkinkan perusahaan untuk mengetahui apa kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan memahami hal tersebut, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan nasabah, yang pada akhirnya akan menumbuhkan dan meningkatkan loyalitas

nasabah yaitu dengan cara berusaha memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau bahkan meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan bagi nasabah.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas, sehingga diharapkan dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu dengan keandalan, keresponsifan, keyakinan, empati serta berwujud Tjiptono (2002). Keandalan dapat dilihat dari kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan. Keresponsifan dapat dilihat dari tanggapan pihak bank menanggapi keluhan nasabah. Keyakinan dapat dilihat dari pemahaman karyawan terhadap pekerjaan, empati terlihat dari sejauh mana pihak bank memperhatikan kepentingan nasabah dan berwujud terlihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah.

Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi ketimbang pesaingnya, pihak bank juga perlu mendengarkan suara nasabah, dalam arti bahwa bank melakukan interkasi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Nasabah yang loyal adalah alat promosi yang efektif. Dengan adanya nasabah yang loyal akan sangat membantu pihak bank, karena nasabah yang loyal merupakan alat promosi dari mulut ke mulut yang efektif. Nasabah yang loyal akan membawa nasabah lainnya untuk menikmati pelayanan produk perusahaan.

Semakin meningkat nasabah yang dilayani, semakin meningkat pula pendapatan dan laba perusahaan.

Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu bank umum yang berada di Indonesia dan dalam kegiatan usahanya penyalur dana dalam bentuk kredit dan penghimpunan dana. Produk penghimpun dana yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia salah satunya adalah tabungan. Pengertian tabungan menurut Kuncoro dan Suhardjono (2004) tabungan adalah simpanan pihak ketiga yang dikeluarkan oleh bank yang penyetorannya dan penarikannya hanya dapat dilakukan dengan ketentuan berlaku masing-masing bank.

Struktur modal dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) adalah 70% dimiliki oleh pemerintah sedangkan sisanya sebesar 30% dimiliki oleh pemegang saham. Sehingga pada tahun 2003 PT Bank Rakyat Indonesia menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Pada industri perbankan khususnya.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) pada bagian Unit dibagi menjadi beberapa bagian, yang pertama ada bagian bisnis yaitu kegiatan pemasaran seperti *account officer* yang memasarkan produk pinjaman. Kemudian ada bagian operasional yaitu *frontliner (Teller dan Customer Services)*, Administrasi Kredit dan lain lain serta bagian keamanan dan kebersihan yang mana berfungsi sebagai penunjang kegiatan bisnis dan operasional dalam industri perbankan.

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang memiliki bidang usaha dalam sektor simpan pinjam uang.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan data jumlah nasabah 3 tahun terakhir pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.

**Tabel I.1**  
**Data Jumlah Nasabah Simpedes BRI KC Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan dari tahun 2015 - 2017**

Tahun	Jumlah Nasabah Simpedes
Desember 2015	6.118
Desember 2016	7.242
Oktober 2017	8.048

Sumber: BRI KC Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta

Loyalitas Nasabah adalah kesetiaan dan perasaan positif nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta yang ditandai dengan keteraturan nasabah dalam melakukan transaksi secara berulang dan lamanya penggunaan suatu produk. Kebiasaan ini termotivasi secara subjektif dan sulit diubah. Nasabah yang mempunyai loyalitas akan terus melanjutkan hubungannya dengan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah, Citra Perbankan, Sikap Nasabah, komitmen, dan kualitas layanan atau produk. Dengan adanya nasabah yang loyal maka Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta akan mendapatkan keuntungan jangka panjang yang berkelanjutan karena nasabah akan terus melakukan transaksi berulang menggunakan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta dan memberi rekomendasi

secara sukarela pada orang lain untuk ikut menggunakan produk Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta. Sehingga akan dapat meningkatkan keuntungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.

Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan dan loyalitas nasabah adalah hal yang utama. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta untuk mendapatkan calon nasabah.

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta apakah nasabah puas dan loyal, sehingga nasabah menggunakan serta memanfaatkan kembali. Jika nasabah loyal maka yang diharapkan adalah perkomendasi ke rekannya yang lain untuk menggunakan jasa Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta. Dengan peningkatan nasabah selama 3 tahun terakhir kita akan dapat mengetahui bagaimana cara peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan nasabah-nasabahnya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta".

## **B. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini agar cakupan masalah tidak terlalu luas dan melebar, maka dari itu penulis membuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima aspek yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Wilayah dalam penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta yang beralamat di jalan Gejayan no 9E Kelurahan Demangan Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta.
3. Nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini dibatasi pada nasabah pemilik tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta yang telah menjadi nasabah lebih dari satu tahun dan memiliki usia minimal 18 tahun serta telah melakukan kunjungan ke BRI KC Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta minimal empat kali dalam empat bulan terakhir.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.



2. Bagaimana pengaruh kehandalan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.
4. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.
5. Bagaimana pengaruh Empati terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.
7. Diantara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.
7. Untuk mengetahui diantara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati manakah yang

paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta dan diharapkan dari hasil penelitian ini kualitas pelayanan yang diberikan menjadi semakin baik. Serta dapat mengukur loyalitas nasabah berdasarkan kualitas pelayanan yang berikan.
2. Bagi konsumen, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana penghubung bagi nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta untuk dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta selama ini.
3. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang mendalam mengenai kualitas pelayanan khususnya pada Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Gejayan Yogyakarta.

4. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas didalamnya mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian bab ini akan dibahas mengenai landasan teori yang mana meliputi teori yang mendasari penelitian yang dilakukan, penilaian kinerja, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari penjelasan mengenai variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK AMATAN**

Pada bab ini dijelaskan tentang profil perusahaan dan gambaran umum perusahaan.

**BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang deskripsi objek penelitian yang meliputi gambaran umum responden, uji instrument, analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.