

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan meningkatnya industri perbankan yang ada di suatu negara. Pembangunan pada sektor keuangan khususnya perubahan struktur perbankan di Indonesia diharapkan mampu meningkatkan perekonomian dalam lembaga keuangan. Lembaga keuangan mempunyai fungsi yang sangat penting untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Berkembangnya industri perbankan akan semakin baik pula pertumbuhan ekonomi di negara itu sendiri. Industri perbankan mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi.

Sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan salah satunya untuk memuaskan setiap nasabah, dimana kepuasan nasabah merupakan alat strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perbankan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan hal penting. Dengan adanya setiap perbankan yang telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh pihak Bank untuk dapat memberikan pengaruh dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi masyarakat secara menyeluruh. Kualitas pelayanan yaitu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang dirasakan dengan tingkat layanan yang diharapkan. Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah, sehingga kepuasan nasabah dalam bidang jasa perbankan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mewujudkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Tabungan masa depan yang lebih dikenal dengan Tahapan BCA. Beberapa jenis segmen yang ditawarkan oleh Bank BCA dalam tabungan Tahapan kepada setiap nasabah, tentunya dengan fitur-fitur menarik yang disesuaikan dengan masing-masing segmen tersebut. Misalkan Tahapan BCA diperuntukkan bagi nasabah perseorangan, kemudian Tahapan Gold diperuntukkan bagi para pelaku bisnis. Sementara itu, untuk para anak muda, Bank BCA menawarkan Tahapan Xpresi dengan fitur-fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan generasi muda, termasuk kartu ATM yang dapat didesain sesuai dengan selera nasabah. Nasabah merupakan faktor utama di balik kesuksesan Bank BCA dan merupakan suatu komitmen bagi Bank BCA untuk tetap menjaga dan memberikan layanan terbaik yang nyaman dan berkualitas (www.bca.co.id).

Tabel 1.1. Top Brand Index Produk Tabungan Bank Konvensional Indonesia 2017-2018 (Fase 1)

Merek	Tahun 2017		Tahun 2018 (Fase 1/Juli)	
	TBI	Ranking	TBI	Ranking
Tahapan BCA	25.0%	1	34.9%	1
BRI Simpedes	15.5%	2	12.3%	3
BRI Britama	13.2%	3	20.2%	2
BNI Taplus	9.2%	4	6.6%	5
Tabungan Mandiri	7.6%	5	9.2%	4

Sumber: www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey/top_brand_index_2018

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari tahun 2017 – 2018 Tahapan BCA menduduki ranking 1 dan termasuk dalam kategori TOP versi Top Brand Index (TBI) yaitu Tahapan BCA yang masing-masing memiliki nilai tahun 2017 sebesar 25.0% sedangkan tahun 2018 sebesar 34.9%. Top Brand Index (TBI) merupakan suatu penghargaan yang diberikan kepada merek-merek terbaik atas hasil riset terhadap konsumen Indonesia. Top Brand Index merupakan barometer pengukuran kesuksesan sebuah merek di pasar. Merek yang terpilih yaitu merek yang memperoleh Top Brand Index minimum sebesar 10% dan

menurut hasil survey berada dalam posisi top three sehingga merek tersebut akan menyandang predikat merek Top Brand Award.

Selanjutnya, Top Brand Index pada Tabel 1 menggambarkan bahwa prosentase penjualan tabungan Tahapan BCA pada tahun 2017 sebesar 25.0% dan pada tahun 2018 prosentase penjualannya meningkat sebesar 34.9%. Dengan data yang diperoleh dua tahun terakhir ini menunjukkan bahwa terjadinya peningkatan penjualan yang terjadi pada tabungan Tahapan BCA meningkat sebesar 9.9%.

Kualitas produk memiliki peran yang sangat penting sebagai elemen kunci yang membawa nilai kepada nasabah, lebih dari sekedar benda nyata tetapi termasuk fitur layanan, desain, kualitas kinerja, nama merek dan kemasan. Nasabah mencari produk yang handal yang sesuai dengan tujuan dan mampu berdiri sesuai dengan fungsinya.

Kepercayaan nasabah salah satunya melalui kualitas, maka pihak Bank berupaya untuk terus memberikan tantangan dan sekaligus peluang bagi industri perbankan di Indonesia. Selanjutnya dalam sepanjang tahun, BCA berinvestasi membangun infrastruktur dan sumber daya untuk memperkuat bisnis intinya di bidang perbankan transaksi dan penyaluran kredit. BCA terus mempertahankan dan mengembangkan teknologi dan meraih berbagai peluang usaha namun tetap menjaga kehati-hatian dalam rangka menjalankan bisnisnya. BCA memberikan prioritas pada kenyamanan nasabah dengan pelayanan yang mudah, aman dan andal di setiap saat. Dengan dukungan loyalitas nasabah, BCA mampu mencapai kinerja yang unggul dan stabil di sepanjang tahun serta mempertahankan posisinya sebagai bank pilihan nasabah di Indonesia.

Melihat komitmen dan prioritas Bank BCA terhadap para nasabahnya maka tidak salah jika Bank BCA mendapatkan penghargaan sebagai salah satu Bank Terbaik di Indonesia, yaitu dalam ajang Euromoney Awards for Excellence 2018. Keberhasilan BCA dalam memberikan layanan dan produk terbaik bagi nasabah dan stakeholder lainnya menuai berbagai pengakuan nasional hingga internasional. Setelah sebelumnya dianugerahi predikat Bank Terbaik di Indonesia

dan Bank Asia Terbaik dalam ajang Finance Asia Country Awards for Achievement 2018 baru-baru ini, BCA kembali meraih penghargaan Bank Terbaik di Indonesia kali ini dalam ajang Euromoney Awards for Excellence 2018 (www.bca.co.id). Menerima penghargaan Bank Terbaik di Indonesia, pihak BCA mengungkapkan kemudahan bertransaksi dan inovasi layanan perbankan yang selalu *up-to-date* dan canggih menjadi kunci kesuksesan perseroan secara berkelanjutan mencatatkan pertumbuhan laba yang tinggi dan kinerja yang cemerlang. BCA mencermati bagaimana pentingnya mengikuti perkembangan tren teknologi informasi untuk menjawab kebutuhan masyarakat Indonesia dalam beragam aspek. Karenanya, sebagai bank yang senantiasa di sisi nasabahnya, kami terus berupaya menawarkan beragam inovasi dalam bentuk layanan dan produk terbaik dan bermanfaat jangka panjang.

Semakin banyaknya penghargaan sebagai bank terbaik di Indonesia yang dinobatkan untuk Bank BCA, namun masih terdapat kekurangan dan adanya beberapa masalah yang dialami oleh sebagian nasabah, salah satunya yaitu mengenai mesin ATM yang sering sekali mengecewakan nasabahnya masalah tersebut bisa dibuktikan dengan banyaknya keluhan melalui media internet, banyak nasabah yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan semua ATM yang tersebar luas di Indonesia. Mesin ATM yang sering kosong dan resi tidak keluar membuat para nasabahnya kecewa dengan fasilitas yang disediakan oleh Bank BCA. Hendaknya pihak Bank segera menanggapi masalah tersebut, karena apabila tidak segera ditangani nasabah akan merasa dirugikan dan akan menimbulkan efek negatif bagi Bank dan bisa juga nasabah akan berpaling dan memilih bank lain yang lebih menyediakan fasilitas yang memuaskan nasabah, (Tribun Batam, September 2018).

PT. Bank Central Asia, Tbk yaitu salah satu bank swasta terbesar yang ada di Indonesia. Pada saat ini PT Bank Central Asia, Tbk sudah memiliki banyak kantor cabang yang tersebar di seluruh kota-kota besar dan kota kecil di Indonesia, salah satunya di DKI Jakarta yaitu Kelapa Gading Jakarta Utara, BCA KCU Kelapa Gading adalah Kantor Cabang Utama yang berada di Kelapa Gading

Jakarta Utara. BCA KCU ini terdiri dari 12 kantor cabang pembantu (KCP) salah satunya yaitu BCA KCP Boulevard Timur yang berada di Jl. Boulevard Timur Raya Blok NC1 no 54-55. BCA KCP Boulevard timur memiliki karyawan sebanyak 22 orang. Jam operasional untuk melayani nasabah di KCP Boulevard Timur di mulai pukul 08.15 sd 15.00. BCA KCP Boulevard timur dipilih untuk menjadi salah satu bank yang diteliti didalam penelitian ini karena BCA KCP Boulevard timur didalam kegiatan perbankannya selalu melayani nasabah dengan jumlah yang banyak untuk sehari-harinya, walaupun jumlah nasabah yang dilayani dan yang datang selalu memiliki jumlah yang tidak sedikit tetapi didalam perkembangan jumlah nasabahnya mengalami fluktuatif. Adapun untuk fasilitas termasuk jumlah sarana ATM yang dimiliki oleh Bank BCA khususnya pada BCA KCP Boulevard timur hanya memiliki 3 (tiga) buah mesin atm tarik tunai dan 1 (satu) buah atm non tunai. (<http://sejarah-dan-profil-pt-bank-central-asia.2017>).

Suryani, Lestari dan Lestari (2014) banyaknya kantor bank yang berdiri, masyarakat akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk yang ditawarkan oleh bank. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Lupiyoadi (2013:36) pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.

Kotler (2016:90) bahwa kepuasan diperoleh ketika perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk

mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan.

Kotler (2016:188) loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

Berdasarkan uraian dan penjelasan pada latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk menelaah dan melakukan penelitian mengenai variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk dan kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah BCA KCP Boulevard Timur.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BCA KCP Boulevard Timur ?
2. Bagaimana pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan nasabah BCA KCP Boulevard Timur ?
3. Bagaimana pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Boulevard Timur ?
4. Bagaimana pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Boulevard Timur ?
5. Bagaimana pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Boulevard timur ?
6. Bagaimana pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BCA KCP Boulevard Timur ?
7. Bagaimana pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BCA KCP Boulevard Timur ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BCA KCP Boulevard Timur.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan nasabah BCA KCP Boulevard Timur.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Boulevard Timur.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Boulevard Timur.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Boulevard timur.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BCA KCP Boulevard Timur.
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BCA KCP Boulevard Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan wawasan keilmuan dan pengetahuan mengenai manajemen pemasaran khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah serta dapat dijadikan salah satu upaya pengembangan ilmu manajemen dalam situasi dan kondisi kenyataan dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam perkuliahan selama ini.

2. Bagi Bank BCA

Hasil penelitian ini sebagai masukan dan informasi kepada manajemen Bank BCA dalam rangka mengevaluasi hal-hal yang berkaitan dengan pemasaran khususnya kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BCA, serta dapat dijadikan tolak ukur dalam menentukan sebuah kebijakan yang diambil khususnya bagi manajemen Bank BCA