

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era teknologi modern dewasa ini yang dibungkus dengan istilah *industry 4.0* banyak memberikan sentuhan pada berbagai aspek industri secara global. Hampir setiap sektor industri harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan zaman. Disrupsi teknologi telah membawa persaingan yang ketat di dunia industri tak terkecuali bagi industri perbankan baik didalam maupun diluar negeri. Masih menyangkut tuntutan perkembangan di era industri 4.0 ini, banyak bermunculan lembaga lembaga keuangan bukan bank yang memiliki daya saing dan inovasi yang mendesak lembaga perbankan untuk berkembang lebih baik lagi dalam berbagai aspek seperti produk dan pelayanannya agar tidak tertinggal dengan lembaga lembaga keuangan bukan bank tersebut.

FinTech adalah sebutan populer lembaga lembaga keuangan bukan bank yang banyak bermunculan serta memberikan ancaman bagi perbankan. Perusahaan-perusahaan Fintech ini muncul dan berjamur di tanah air dimana mereka menyediakan jasa yang mirip dengan bank dimana salah satu jasa dari perusahaan fintech yang paling sering kita dengar adalah berupa jasa pinjaman dana yang diproses dengan sangat cepat dan membutuhkan waktu yang singkat. Tentu saja ini bisa mengganggu pasar industri perbankan yang mana kita ketahui proses pemberian pinjaman membutuhkan proses yang cenderung lebih lama daripada waktu yang diperlukan lembaga FinTech dalam memberikan pinjaman

dana kepada customernya. Hal hal seperti ini sebenarnya sudah diramalkan oleh para ahli, salah satunya Bill Gates sudah pernah menyatakan bahwa “Bank is essential, Banks are not”. Pernyataan Bill Gates ini dapat kita artikan bahwa proses perbankan merupakan aspek yang penting namun sebaliknya bahwa bank itu sendiri tidaklah begitu penting. Implementasi nyata dari pernyataan Bill Gates ini dapat kita lihat dengan munculnya Paypall, Ovo Cash, GoPay yang mungkin sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia. Lembaga lembaga tersebut dapat menjadi media transaksi dan beberapa kegiatan perbankan lainnya dalam kehidupan sehari hari kita tanpa menjadi sebuah bank. Meskipun peran fintech mungkin tidak sepenuhnya dapat menggantikan posisi bank dalam industri jasa keuangan Wakil Ketua Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nurhaida menyatakan dalam Seminar Digital Disruption and Banking For The Future : Avoiding ‘Extinction Phase’ di Jakarta tahun 2019 bahwa “Peran antara perbankan dan fintech akan berkolaborasi. Jadi, ada perannya masing masing tetapi berkolaborasi”.

Belum selesai tantangan yang industri perbankan terima dari perkembangan zaman yang terjadi, dunia dihadapkan dengan pandemic Covid19 yang tak kunjung usai dari tahun 2019 hingga 2021 saat ini. Pandemi ini juga mempengaruhi hampir seluruh sektor kehidupan dan tidak terkecuali sektor industri perbankan. Pemerintah bersama dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berupaya mencegah dampak negatif pandemi pada industri perbankan dengan sejumlah stimulus stimulus. Salah satu stimulus yang pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah dengan relaksasi ketentuan restrukturisasi kredit. Dalam hal ini bank tidak perlu menyisihkan pencadangan buat debiturnya yang

terimbas pandemi. Tujuan diterapkannya relaksasi ini agar rasio kredit macet bank dapat ditekan, sekaligus mengurangi biaya pencadangan yang perlu dibentuk.

Dengan berbagai tantangan yang dihadapi industri perbankan saat ini, produk dan layanan perbankan menjadi hal yang amat perlu diperhatikan oleh lembaga perbankan tersebut guna mempertahankan pelanggan atau nasabah mereka. Salah satu produk andalan pada Bank CTBC adalah produk kredit tanpa agunan yang biasa disingkat dengan istilah KTA. Produk KTA Bank CTBC adalah Dana Cinta yg kepanjangannya adalah dana cicilan tanpa agunan. Pengertian nya adalah solusi dana tunai untuk berbagai kebutuhan yang dapat anda gunakan untuk keperluan apa saja, seperti memulai usaha/bisnis, renovasi rumah, dana pendidikan, liburan impian, hingga pernikahan. Semuanya tanpa jaminan/jaminan dan bisa dicicil bulanan. Keuntungan dan manfaat yang diperoleh nasabah diantaranya sebagai berikut :

- bunga cicilan rendah mulai 0,99% flat/bulan
- jangka waktu hingga 60 bulan
- tanpa agunan/jaminan
- karyawan tetap
- plafon hingga 300 juta
- penawaran top up
- metode pembayaran yang mudah

Persyaratan atau ketentuan umum dalam pengajuan produk KTA adalah :

- WNI dengan usia minimal 21 tahun sampai dengan maksimal 55 tahun pada

saat masa pinjaman lunas

- bekerja sebagai karyawan tetap dengan minimal masa kerja satu tahun di tempat bekerja yang sekarang
- berpenghasilan kotor minimal Rp. 72 juta/tahun
- memiliki pinjaman di bank lain yang masih aktif (KPR, KPA, KPM, kartu kredit dan KTA)

Dokumen persyaratan pengajuan yang dibutuhkan oleh nasabah :

- fotokopi KTP
- fotokopi kartu kredit utama (minimal sudah berjalan 1pp tahun) / slip gaji 3 bulan terakhir / SPT 21 tahun terakhir
- fotokopi NPWP dengan minimal pengajuan 50 juta ke atas
- fotokopi cover buku tabungan bank apa saja

Biaya yang akan dikenakan kepada nasabah dalam pengajuan KTA :

- biaya provisi 1.75% - 3%
- biaya administrasi Rp. 299.000
- biaya keterlambatan 5% dari jumlah tunggakan
- biaya pelunasan 9% dari sisa pokok yang tercatat pada saat pelunasan.

Suku bunga produk KTA Bank CTBC :

- nominal < 25 juta, suku bunga 2.09%
- nominal 25 - < 50 juta, suku bunga 1.89%
- nominal 50 - < 100 juta, suku bunga 1.79%
- nominal 100 - < 200 juta, suku bunga 1.69%

- nominal 200 - < 300 juta, suku bunga 1.29%
- nominal 300 juta, suku bunga 0.99%

Meski sudah di design dengan baik mengenai produk andalan Bank CTBC yakni produk KTA, namun pada kenyataannya masih terdapat permasalahan yang dihadapi oleh nasabahnya. Salah satu permasalahan yang sering terjadi terkait dengan layanan produk KTA ini adalah proses pengajuan yang membutuhkan jangka waktu yang sedikit lama yakni sekitar 2 minggu. Waktu pengajuan ini kadang dirasa cukup lama oleh sebagian nasabah Bank CTBC.

Dalam mempertahankan pelanggan atau nasabahnya maka pihak bank perlu mengetahui tingkat kepuasan customer nya. Maka akan sangat menarik untuk mengetahui mengenai kepuasan customer atas kualitas produk dan layanan Bank CTBC Indonesia (PT. Bank Chinatrust Indonesia).

1.2. Identifikasi Masalah

Pengelolaan customer dalam industri perbankan merupakan suatu hal penting bagi kelangsungan bank itu sendiri. Persaingan antar perbankan maupun dengan lembaga keuangan bukan bank menjadi faktor mengapa sebuah bank memerlukan inovasi produk dan memberikan layanan prima kepada nasabahnya. Maka peneliti membuat proposal penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank CTBC Indonesia Branch Kelapa Gading”**.

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dari penelitian ini mencakup pada pengaruh kualitas

produk dan layanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah pada PT. Bank CTBC Indonesia Branch Kelapa Gading.

1.4. Perumusan Masalah Pokok

Dengan latar belakang masalah yang telah dikemukakan penulis diatas, maka rumusan masalah yang hendak di ungkapkan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah pada Bank CTBC Indonesia Branch Kelapa Gading?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank CTBC Indonesia Branch Kelapa Gading?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank CTBC Indonesia Branch Kelapa Gading?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank CTBC Indonesia Branch Kelapa Gading?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank CTBC Indonesia Branch Kelapa Gading?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kualitas produk melalui kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank CTBC Indonesia Branch Kelapa Gading?
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kualitas layanan melalui kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank CTBC Indonesia Branch Kelapa Gading?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas produk (X₁) dan kualitas layanan (X₂) terhadap kepuasan nasabah (Y) dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah (Z) Bank CTBC Indonesia Branch Kelapa Gading.

1.6. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk memperluas wawasan berpikir, dan sebagai bahan pertimbangan sampai sejauh mana teori – teori yang didapat selama masa perkuliahan dapat diterapkan didunia kerja sesungguhnya dan juga sebagai syarat untuk memenuhi kelulusan Program Studi Manajemen (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat dijadikan rekomendasi untuk menyusun strategi perusahaan dalam meningkatkan hal hal yang berguna untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan pada PT. Bank Chinatrust Indonesia.

3. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai bahan penambah pengetahuan dan wawasan, serta dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk melakukan penelitian dimasa yang akan datang.