

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu jenis lembaga keuangan yang memiliki usaha utama menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana bank. Fungsi bank adalah menyediakan mekanisme dan alat pembayaran dalam kegiatan ekonomi, menciptakan uang, menawarkan jasa-jasa keuangan, menghimpun, dan menyalurkan dana masyarakat. Pertumbuhannya yang begitu cepat, menuntut bank tersebut untuk mampu mengakomodasikan kebutuhan nasabah dari segala lapisan. Dengan begitu bank tidak hanya sekedar lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat akan tetapi ada hal lainnya yang ditawarkan kepada nasabah, baik itu produk yang memenuhi kebutuhan nasabah ataupun layanannya yang memudahkan nasabah. Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah akan membuat nasabah merasa nyaman menggunakan jasa kita, dan sebaliknya apabila kita memberikan pelayanan yang buruk, maka nasabah tersebut akan berpaling ke bank lain yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik.

Bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan, oleh karena itu sistem pengelolaan wajib didasarkan pada prinsip kehati-hatian, agar kesehatan perusahaan tetap terjaga demi kepentingan masyarakat pada umumnya dan nasabah penyimpan dana pada khususnya. Keberadaan bank

sangat penting untuk menopang dan membantu meningkatkan perekonomian masyarakat. Pertumbuhan ekonomi yang terus berkembang menuntut eksistensi dari bank untuk melayani masyarakat. Kini banyak bermunculan bank-bank baru yang menjamur di Indonesia yaitu Bank Perkreditan Rakyat.

PT BPR Bank Boyolali tampil dan tumbuh dan berkembang sebagai bank perkreditan yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Sama seperti bisnis lainnya yang bergerak dalam industri jasa, PT BPR Bank Boyolali yang beroperasi atas dasar kepercayaan juga dituntut untuk menunjukkan kinerja, reputasi, serta layanan yang semakin baik, selain itu terfokus untuk melayani Usaha Mikro dan Kecil yang menginginkan proses mudah, pelayanan cepat, dan persyaratan ringan. Oleh karena itu, PT BPR Bank Boyolali harus berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan nasabah dengan menjamin kualitas pelayanan yang baik dan nyaman kemudian menghasilkan nasabah yang loyal.

Loyalitas nasabah adalah keadaan yang menunjukkan loyalitas seorang nasabah pada suatu objek tertentu. Objek tersebut dapat berupa merk, produk, atau pelayanan. Dengan demikian loyalitas nasabah adalah salah satu variabel yang sangat penting karena loyalitas pelanggan secara positif mempengaruhi laba perusahaan melalui efek pengurangan biaya dan penambahan pendapatan perpelanggan. Loyalitas akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan, termasuk didalamnya perulangan pembelian

atau transaksi secara terus menerus dan rekomendasi mengenai suatu produk maupun layanan tersebut kepada teman dan kenalan

Dalam memberikan kualitas pelayanan, setidaknya PT BPR Bank Boyolali harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Bukti langsung dapat dilihat dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat ramah dengan segera dan memuaskan. Daya tanggap dapat dilihat dari keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff dan karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para nasabah.

Untuk itu PT BPR Bank Boyolali harus memperhatikan kelima dimensi tersebut dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan memulai dari hal-hal kecil, misalnya dengan memperhatikan keluhan nasabah dan selalu menunjukkan sikap yang ramah, senyum, sapa, dan salam. Dengan begitu maka nasabah akan merasa senang dan puas, kemudian akan menimbulkan loyalitas terhadap PT BPR Bank Boyolali. Dengan adanya penelitian ini, maka bisa dijadikan pertimbangan apakah sudah sesuai

dengan yang diharapkan oleh nasabah atau belum, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh bank untuk meningkatkan kualitas layanannya. Telah banyak studi terkait kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, penelitian Yunita Kurnia Sari (2016), Yuni Adinda Putri, dkk (2018) membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, .Studi yang lain mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, seperti dilakukan oleh beberapa peneliti di antaranya Rachmad Hidayat (2009)

Saat ini masyarakat memiliki pengetahuan yang semakin baik mengenai pelayanan dan kepuasan sehingga apabila masyarakat merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima maka pelanggan tidak segan untuk mengadukan kekecewaannya pada perusahaan yang bersangkutan. Pelanggan yang puas akan memberitahu tiga sampai lima orang mengenai produk atau layanan yang mereka terima tetapi di sisi lain pelanggan yang tidak puas akan mengatakan ke 10 hingga 12 orang (Janet, 2009). Maka dari itu sangat penting untuk memelihara kualitas pelayanan guna menciptakan kepuasan bagi nasabah. Dengan terciptanya kepuasan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, hal tersebut secara langsung maupun tidak langsung dapat membentuk nasabah yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Memiliki nasabah yang loyal adalah harapan dari setiap bank karena akan membawa banyak keuntungan bagi perusahaan.

Hubungan yang selaras antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas dapat membantu membidik target pasar dengan keterbatasan sumber daya pemasaran yang dimiliki (Kheng et al., 2010)

Hasil penelitian dengan tema pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah telah banyak dilakukan studi oleh para peneliti terdahulu. Studi pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam temuan Rachmad Hidayat (2009), Yunita Kurnia Sari (2016), Yuni Adinda Putri, dkk (2018). Namun ada studi oleh peneliti lain yang mengemukakan dalam hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan oleh Novreza, Aminar Sutra Dewi (2017), Arif Kurniawan, , Susanto (2017)

Loyalitas pelanggan juga dipengaruhi dari tingkat kepercayaan nasabah, sehingga dari tingkat kepercayaan yang telah didapat dari pelayanan yang prima akan diperoleh tingkat loyalitas yang tinggi (Bolang et al., 2015). Kepercayaan yang tinggi juga dipengaruhi dari kredibilitas suatu perusahaan dengan menawarkan produk atau layanan yang dapat diandalkan dan mempunyai nilai emosional antara pihak nasabah dengan bank (Wicaksono 2015). Peningkatan kualitas pelayanan yang ditawarkan Bank BPR Boyolali semakin mendapat banyak perhatian. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang baik maka akan menimbulkan suatu kepercayaan nasabah, juga dapat menarik nasabah baru untuk bertransaksi.. Kualitas pelayanan merupakan

salah satu faktor penentu keberhasilan yang mempengaruhi daya saing perusahaan perbankan. Sebuah bank dapat membedakan dirinya dari pesaing dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi

Sudah banyak studi yang dilakukan oleh para peneliti melakukan kajian hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan, dari studi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dilakukan oleh Gede Yogi Pramana (2016), Diby Iskandar (2012). Sedangkan hasil studi lainya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan oleh Arif Kurniawan, Susanto (2017)

Peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh PT BPR Bank Boyolali bertujuan untuk mempengaruhi nasabah sebanyak-banyaknya sehingga tertarik untuk bertransaksi dan melakukan kegiatan perbankan, akan tetapi hal tersebut tidaklah mudah karena setiap nasabah memiliki pertimbangan yang berbeda sebelum memilih dan menjatuhkan pilihannya. Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dalam penelitian ini dijadikan sebagai variabel mediasi dengan alasan karena salah satu faktor penting yang dapat membuat nasabah puas adalah kualitas pelayanan sehingga nasabah dapat memperoleh kepuasan atas produk maupun jasa yang diperolehnya dari situ akan memunculkan kepercayaan dalam diri nasabah untuk terus bertransaksi pada PT BPR Bank Boyolali dan akhirnya akan menyebabkan nasabah menjadi loyal sehingga kepuasan dan kepercayaan dapat memainkan peran penting sebagai perantara atau variabel mediasi dari kualitas pelayanan

terhadap loyalitas nasabah. Peningkatan loyalitas nasabah adalah stimulant paling penting bagi kinerja perusahaan jangka panjang maupun jangka pendek diharapkan kualitas layanan maupun kepercayaan dan kepuasan nasabah bisa ditunjukkan sebagai kunci keberhasilan menjaga loyalitas nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis mengambil judul **“KAJIAN KEPUASAN NASABAH DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR BANK BOYOLALI”**

B. Perumusan Masalah Penelitian

- a. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali ?
- b. Apakah Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- c. Apakah Daya Tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- d. Apakah Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- e. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- f. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali ?

- g. Apakah Kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- h. Apakah Daya Tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- i. Apakah Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- j. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- k. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali ?
- l. Apakah Kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- m. Apakah Daya Tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- n. Apakah Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- o. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- p. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?
- q. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis secara empiris :

- a. Bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- b. Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- d. Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- e. Empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- f. Bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- g. Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- h. Daya Tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- i. Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali

- j. Empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- k. bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- l. Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- m. Daya Tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- n. Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- o. Empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- p. Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali
- q. Kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali

2. Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan maupun manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi PT BPR Bank Boyolali, Sebagai bahan evaluasi bagi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan guna menciptakan loyalitas nasabah.

- b. Bagi para akademisi, Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan dan pemikiran dan sebagai panduan atau rekomendasi bagi praktisi perbankan, terutama yang berhubungan dengan objek penelitian kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan kepercayaan yang mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, Sebagai bahan untuk dapat menarik minat untuk dapat meneliti dengan judul yang sama dan dapat menganalisa serta mengembangkan dengan lebih baik serta obyektif