

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia perbankan semakin ketat. Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan mendorong industri perbankan untuk cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat di sekitarnya. Tingkat persaingan yang ketat serta munculnya lembaga keuangan sejenis yang baru menuntut perusahaan untuk mempertahankan market sharenya yang merupakan salah satu hal yang sangat penting dengan prioritas mempertahankan dan menjaga nasabah yang sudah ada dan menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan, karena apabila nasabah atau konsumen merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterimanya baik dan sesuai harapan, maka akan merasa puas dan memiliki komitmen sebagai nasabah, hal ini juga dapat menjadi *competitive advantage* bagi perusahaan.

Kepuasan nasabah merupakan respon terhadap kinerja aktual yang dirasakan mengenai kualitas jasa. Selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Kepuasan nasabah sangat penting bagi suatu perusahaan karena kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan agar para nasabah akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan yang baik menjadi peran utama dalam memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Dengan pelayanan ini, maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan bagi nasabah baik kepuasan positif maupun negatif.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam hal memberikan pelayanan serta manfaat dan kepuasan. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka untuk menghasilkan pelayanan yang unggul karena pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah

satu kunci sukses perusahaan. Pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang berorientasi

kepada kepuasan nasabah, perusahaan harus memperhatikan komunikasi dan memberikan pelayanan prima yang dapat menarik pembelian dan kepuasan nasabah. Jasa pelayanan yang dilaksanakan perusahaan tersebut dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan, menimbulkan kepercayaan terhadap pihak nasabah yang merupakan prioritas utama dari penerapan pelayanan yang prima. Pentingnya loyalitas nasabah dalam pemasaran tidak diragukan lagi. Penyedia layanan jasa seperti bank sangat mengharapkan dapat mempertahankan nasabahnya dalam jangka panjang, bahkan jika mungkin untuk selamanya. Usaha ini akan mendatangkan sukses besar dalam jangka panjang karena seorang nasabah yang loyal akan mengurangi usaha mencari nasabah baru.

Penulis melakukan penelitian terdahulu (pra survey), berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu: dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, Pengalaman masa lalu, dan komunikasi eksternal (Wijayanti, 2017:189). Pra survey dilakukan dengan wawancara pribadi penulis dengan 30 orang nasabah Bank Sumsel Babel A. Rivai. Berikut Tabel 1.1 Tabel hasil wawancara pra survey:

Tabel 1.1
Tabel Hasil Wawancara Pra Survey

No	Pertanyaan	Tanggapan		Jumlah Responden
		Iya	Tidak	
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara menjadi nasabah Bank Sumsel berdasarkan saran dari orang lain?	12	18	30
2	Apakah Bapak/Ibu/Saudara memilih Bank Sumsel karena kebutuhan pribadi?	14	16	30

3	Apakah pelayanan Bank Sumsel Babel memuaskan sesuai yang diharapkan?	21	9	30
4	Apakah program promosi Bank Sumsel Babel sangat menarik?	27	3	30

Sumber: Wawancara Pribadi Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara pribadi penulis dengan 30 responden nasabah Bank Sumsel Babel pada pertanyaan yang disediakan, pada pertanyaan pertama di dominasi dengan tanggapan “tidak” sebanyak 18 responden yang menyatakan menjadi nasabah Bank Sumsel berdasarkan saran dari orang lain, pada pernyataan kedua didominasi juga dengan tanggapan “Tidak” sebanyak 16 responden, pada pertanyaan ketiga 9 orang memberikan tanggapan “tidak” dan pada faktor keempat yaitu komunikasi eksternal 3 orang responden memberikan tanggapan “tidak”. Hasil wawancara mengenai tanggapan “tidak” dapat disimpulkan bahwa responden menjadi nasabah Bank Sumsel bukan berdasarkan saran dari orang lain dan memilih Bank Sumsel bukan hanya berdasarkan kebutuhan pribadi, ada juga berdasarkan kerjasama perusahaan dan ketertarikan dari promosi.

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung merupakan salah satu lembaga keuangan perbankan di kota Palembang yang sudah banyak dikenal masyarakat dan sebagai salah satu pelaku usaha dalam industri perbankan tentunya tidak lepas dari persaingan untuk mendapatkan hati nasabah mereka. Saat ini perilaku nasabah bank di Indonesia susah untuk ditebak karena yang dicari oleh nasabah adalah *value* (nilai) yang akan didapat dari apa yang ditawarkan oleh pihak bank sehingga pada akhirnya bersedia menjadi nasabah yang loyal. Secara teoritis merujuk pada hasil penelitian terdahulu bahwa “kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas yang mengakibatkan meningkatnya loyalitas dengan kata lain semakin tinggi kepuasan maka loyalitas juga semakin tinggi” (Ardianto, 2013). Sedangkan

menurut Pramudita (2020), variabel kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang memberikan fasilitas yang baik kepada para nasabahnya seperti adanya mesin ATM, halaman parkir yang luas serta interior seperti tempat duduk yang nyaman untuk menunjang kenyamanan bertransaksi nasabahnya. Selain itu, Bank Sumsel juga memiliki beragam produk-produk perbankan yang ditawarkan kepada para nasabahnya seperti deposito, dan macam-macam jenis tabungan seperti tabungan Tasbih dengan jumlah nasabah sebanyak 2.453 orang, tabungan Simpeda dengan jumlah nasabah sebanyak 38.303 orang, tabungan Pesirah dengan jumlah nasabah sebanyak 5.983 orang, dan Tabunganku dengan jumlah nasabah sebanyak 939 orang. Bank Sumsel Babel juga memiliki layanan seperti SMS Banking, Mobile Banking dan Qris Bank Sumsel Babel untuk menambah kenyamanan bertransaksi nasabahnya di era modern seperti sekarang. Di bawah ini adalah data jumlah nasabah Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai tahun 2019-2021.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai
Tahun 2019-2021

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2019	52.403
2	2020	48.975
3	2021	50.052

Sumber: Sylvia, Teller Unit Pelayanan Uang Tunai Bank Sumsel Babel A. Rivai Palembang/2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa adanya penurunan jumlah nasabah pada tahun 2020 yang mana jumlah nasabah dari 52.403 turun menjadi 48.975 karena adanya wabah penyakit Covid-19 yang menyebabkan aktifitas terbatas pada segala sektor kehidupan, untuk meminimalisir angka penyebaran Covid-19 pemerintah menerapkan PPKM yang mebatasi ruang gerak publik. Pada tahun 2021 angka penyebaran Covid-19 mulai menurun dan

perlahan segala aktifitas serta sektor kehidupan kembali normal, karena itu banyak aktifitas yang diselenggarakan seperti adanya event ataupun bazar. Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang banyak menjadi sponsorship pada event-event tersebut untuk menaikkan jumlah nasabah seperti pembukaan rekening tabungan untuk para finalis pemilihan Bujang Gadis Palembang dan pembukaan rekening tabungan untuk anggota Batayon Arhanud serta mengadakan stand pembukaan rekening pada berbagai event. Meskipun terjadi peningkatan jumlah nasabah ditahun 2021 dari 48.975 menjadi 50.052 namun pihak bank tentunya telah berusaha sebaik mungkin untuk dapat meningkatkan kepuasan para nasabahnya melalui fasilitas layanan serta produk perbankan yang banyak memberikan kemudahan bertransaksi kepada nasabahnya. Dalam memberikan pelayanan serta mengatasi keluhan para nasabahnya, Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai menerapkan program kerja Layanan Cerah yaitu layanan service cepat dan ramah sebagai komitmen Bank Sumsel Babel untuk memberikan yang terbaik bagi para nasabah seperti slogan Bank Sumsel Babel “DEKAT ERAT BERSAHABAT “ yang artinya Dekat Kami senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Tersebar nya kantor cabang dan ATM di banyak titik memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi, kapanpun dan dimanapun Erat Seperti akar dengan pohonnya, memahami keinginan dan kebutuhan nasabah serta ketulusan dalam melayani adalah menjadi pondasi utama kami, untuk membuat membangun hubungan yang erat dan kuat dengan nasabah. Bersahabat Kepuasan nasabah adalah prioritas utama bagi kami. Senyum, ramah tamah, kesigapan dalam membantu nasabah, dan segala bentuk layanan yang mudah digunakan menjadi dasar kami untuk menjadi sahabat bagi nasabah. Dalam penelitian ini penulis mengambil nasabah tabungan Simpeda sebagai responden penelitian dikarenakan jumlah nasabah tabungan Simpeda lebih banyak dibandingkan jumlah nasabah tabungan lain.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP**

LOYALITAS NASABAH BANK SUMSEL BABEL CABANG UTAMA KAPTEN A. RIVAI.” (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Simpeda).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka perumusan masalah yang akan penulis kemukakan adalah:

- a. Berapa besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan Simpeda Bank Sumsel Babel Cabang Utama A. Rivai Palembang.
- b. Indikator manakah yang paling dominan dari variabel kepuasan dan loyalitas nasabah?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan masalah agar dalam pembahasan masalah yang ada akan lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan, yaitu Analisis Kepuasan Terhadap Loyalitas Tabungan Simpeda Nasabah Bank Sumsel Babel.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui “Seberapa besar pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Utama A. Rivai Palembang dan Indikator manakah yang paling dominan dari variabel kepuasan dan loyalitas nasabah?.”

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan atau manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan, yaitu sebagai bahan masukan bagi Bank Sumsel Babel guna meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Bagi Penulis, yaitu untuk menambah wawasan pengetahuan penulis dalam memahami ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai kepuasan dan loyalitas nasabah
3. Bagi Pembaca, yaitu sebagai bahan informasi dan referensi untuk perpustakaan serta bagi para peneliti yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang yang berada di Jl. Kapten A. Rivai No. 21, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Timur I, Kota Palembang. Dengan permasalahan yang diangkat yaitu seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Simpeda Bank Sumsel agar dalam pembahasan masalah yang ada akan lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2013:172). Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data, (Sugiyono, 2018:213). Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner yang diberikan langsung kepada nasabah tabungan Simpeda Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah “data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data, biasanya dalam bentuk file, dokumen atau

melalui orang lain, Sugiyono (2018:213). Data sekunder biasanya sudah dalam bentuk publikasi seperti sejarah perusahaan, struktur perusahaan, aktivitas perusahaan serta pembagian tugas. Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh penulis dari karyawan Bank Sumsel A. Rivai, mengenai informasi seperti profil perusahaan, struktur organisasi, data jumlah nasabah, serta visi dan misi perusahaan.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh pada penyusunan laporan akhir ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (*Field Search*)

Riset Lapangan adalah pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian dan peninjauan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang lengkap. Dalam penelitian ini riset lapangan dilakukan dengan cara peninjauan secara langsung ke Bank Sumsel Babel untuk mendapatkan data yang lengkap.

Menurut Sugiyono (2016:224), pengumpulan data di berdasarkan tekniknya, yaitu:

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang di wawancarai.

b. Kuisisioner (*Quesioner*)

Menurut Sugiyono (2016:199), kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner ini ditujukan kepada nasabah Tabungan Simpeda Bank Sumsel Babel Cabang Utama A. Rivai Palembang.

2. Riset Kepustakaan

Penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan mengutip landasan teori dari literatur yang ada di perpustakaan yang berhubungan dengan pembahasan penelitian dalam laporan akhir ini.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80), Populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Dalam penelitian ini diambil dari data jumlah nasabah tabungan Simpeda Bank Sumsel Babel Cabang Utama A. Rivai Palembang yang berjumlah 38.303 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81), Sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin (Sugiyono, 2015:87), yang menyatakan rumus dari sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

E = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*), biasanya 1%-10%

Melalui rumus di atas jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{38.303}{1 + 38.303(10\%)^2}$$

$$n = \frac{38.303}{1 + 38.303(0.01)}$$

$$n = \frac{38.303}{384,03} = 99,73960$$

$$n = 99,73960$$

$$n = 100$$

Sehingga berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel (n) dibulatkan menjadi 100 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah accidental sampling. Menurut (Sugiyono, 2017:85) Sampling Insidental/ Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja nasabah Tabungan Simpeda yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penentuan responden yang dijadikan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2017:85). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Responden adalah nasabah tabungan Simpeda yang menabung di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.
2. Responden adalah individu yang sudah menjadi nasabah tabungan Simpeda Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang selama 1 tahun atau lebih.

1.5.5 Analisis Data

1. Metode Analisis Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam numeric (Yusi dan Indris, 2016:108). Data kualitatif yang dimaksud dalam penulisan ini yaitu menjabarkan dari kuisioner yang telah dihitung dan diinterpretasikan ke dalam penjelasan untuk memudahkan pemahaman terhadap angka-angka yang telah dihitung yang di konfresikan atau dengan kata lain menjelaskan arti dari hasil perhitungan dari kuisioner yang telah dibagikan.

2. Metode Analisis Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numeric (angka) yang dapat dibedakan menjadi data interval dan data rasio (Yusi dan Idris, 2016:108). Data kuantitatif yang dimaksud dalam penulisan ini yaitu penulis menggunakan analisis data kuantitatif (angka/hitungan) sebagai dasar untuk menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuisioner yang diberikan. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan diukur menggunakan skala Likert dengan skala dari 1 sampai 5 untuk setiap alternatif jawaban yang mempunyai nilai atau skor masing-masing. Menurut Sugiyono (2017:93), skala likert digunakan untuk mengukur, sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 1.2
Tabel Skala Likert

Alternatif Jawaban	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, (2017 : 93)

Skala Likert ini digunakan untuk dijadikan pilihan jawaban kuesioner untuk responden. Hasil jawaban dari responden itu akan diolah untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.

1.5.6 Model Analisis

Model yang digunakan untuk penelitian ini adalah menggunakan persentase. Untuk melihat persentase jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner maka digunakan rumus Indeks Skor (IS). Menurut Riduwan dan Akdon (2013:18), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Jumlah Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS = Interpretasi Skor

Jumlah Skor Penelitian = Jawaban responden x Bobot nilai (1-5)

Skor Ideal = Skala nilai tertinggi x jumlah responden

Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diperoleh kriteria interpretasi skor yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3
Keterangan Interpretasi Skor

No.	Presentase (%)	Kategori Presentase
1.	0 - 20	Sangat Tidak Berpengaruh
2.	21 - 40	Tidak Berpengaruh
3.	41 - 60	Cukup Berpengaruh
4.	61 - 80	Berpengaruh
5.	81 - 100	Sangat Berpengaruh

(Sumber: Riduwan dan Akdon, 2013:20)