

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian negara secara signifikan dipengaruhi atas bagaimana kinerja serta peranan industri perbankan di segala aktivitas ekonomi. Sebagai lembaga keuangan, bank secara strategis mampu menopang pertumbuhan perekonomian negara. Di saat kondisi negara dengan berbagai ketidakpastian, intermediasi keuangan oleh perbankan tetap tumbuh progresif dan positif. Industri perbankan secara garis besar merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki izin serta kewenangan untuk menerima tabungan, giro, deposito, serta memberikan pinjaman kepada nasabahnya. Bank menyediakan tempat yang aman bagi nasabah serta pemilik usaha untuk menyimpan uang. Pasalnya, bank memainkan peranan penting dalam menjaga stabilitas ekonomi, sebagian besar yurisdiksi menerapkan peraturan tingkat tinggi atas bank.

Perkembangan bank di berbagai wilayah Indonesia meningkat drastis, termasuk di Kota Padang. Hal ini berdasarkan realita banyaknya kemunculan bank baik milik pemerintah, swasta, maupun asing yang hadir di tengah masyarakat. Setiap bank berupaya untuk mengoptimalkan peluang pada pangsa pasar yang ditargetkan. Selain itu, menurut Muslim, *et al.* (2020), semakin berkembangnya industri perbankan maka hal ini tentu menunjukkan persaingan pada industri tersebut menjadi lebih kompetitif. Persaingan tidak hanya dalam dunia perbankan, namun juga terhadap lembaga keuangan bukan bank, sebagai contoh pada *leasing*,

lembaga asuransi, koperasi maupun pegadaian. Hadirnya banyak bank serta lembaga keuangan bukan bank, tentu saja berdampak terhadap munculnya berbagai opsi atau alternatif bagi masyarakat untuk memilih institusi mana yang dikehendaki untuk menghimpun dana mereka lalu menanamkannya dalam bentuk aset lainnya. Persaingan pada produk serta pelayanan yang ditawarkan bank semakin hari kian kompleks dengan kualitas juga inovasi yang beragam.

Di Kota Padang, kebutuhan masyarakat atas aktivitas serta pelayanan perbankan mengalami peningkatan, seperti pembukaan rekening tabungan, transfer, digitalisasi melalui fitur *mobile banking* dan aplikasi berbasis teknologi serta penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam bertransaksi. Salah satu bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Kota Padang adalah Bank Republik Indonesia (BRI). BRI dikenal sebagai bank terbesar, tersebar, terkemuka serta menjadi yang tertua milik BUMN di Indonesia. BRI sendiri hingga saat ini telah memiliki banyak unit kerja seperti kantor wilayah dan cabang yang tersebar hingga pelosok negeri, merata dari perkotaan hingga pedesaan. Di tengah banyaknya kompetitor lembaga keuangan bank dan bukan bank bermunculan, BRI tetap eksis dan hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Padang yang beragam. Berikut beberapa daftar penyebaran BRI di Kota Padang:

Tabel 1. 1
Beberapa Daftar BRI di Kota Padang

No	Cabang dan Unit Kerja BRI di Kota Padang
1	BRI KC Padang
2	BRI KCP Khatib Sulaiman Padang
3	BRI KCP By Pass Padang
4	BRI KCP Pondok Padang
5	BRI KK Pasar Baru Padang
6	BRI KK RSUD Dr. Jamil Padang
7	BRI KK Ujung Gurun Padang
8	BRI KK Universitas Andalas Padang
9	BRI KK Universitas Negeri Padang
10	BRI KK Universitas Putra Indonesia Padang
11	BRI KK Dr. Soetomo Padang
12	BRI Unit Ulak Karang
13	BRI Unit Teluk Bayur
14	BRI Unit Tabing
15	BRI Unit Siteba
16	BRI Unit Simpang Haru
17	BRI Unit Pondok
18	BRI Unit Pemuda
19	BRI Unit Pasar Raya
20	BRI Unit Lubuk Buaya
21	BRI Unit Kuranji
22	BRI Unit Bandar Buat
22	BRI Unit Belimbing
23	BRI Unit Bundo Kandung
24	BRI Unit Bungus
25	BRI Unit By Pass
26	BRI Unit Lubuk Begalung
27	BRI Unit Pasar Baru Padang

Sumber: Data Internal BRI Regional Office di Kota Padang, 2023

Sebagai salah satu perusahaan perbankan yang hadir di tengah masyarakat Kota Padang, BRI telah membuka beberapa kantor cabang serta unit kerja, hingga tahun 2023, BRI telah menyebar sebanyak dua puluh tujuh kantor di Kota Padang. BRI telah banyak melakukan perubahan serta menerbitkan pilihan produk serta layanan yang dapat dinikmati dan dirasakan oleh nasabah, salah satunya produk

berupa tabungan. Berbagai jenis tabungan yang dapat dipilih nasabah, di antaranya seperti BRI Simpedes, BRI Simpedes TKI bagi Tenaga Kerja Indonesia sebagai penyaluran gaji TKI serta mempermudah transaksi, BritAma, BritAma Bisnis untuk pelaku bisnis, BritAma Muda (BritAma X) untuk target pasar anak muda, BritAma Rencana untuk investasi, BritAma Valas untuk transaksi valuta asing, BRI Simple yang ditujukan untuk anak-anak, Tabungan Haji BRI, BritAma Junio, dan TabunganKu. Salah satu produk tabungan yang cukup populer dipilih oleh nasabah BRI adalah BritAma. Hal ini dibuktikan dengan beberapa perolehan yang berhasil diraih BRI dalam *Top Brand Index* pada *Top Brand Award* tahun 2023 pada tabel berikut:

Tabel 1. 2
Kategori *Banking* dan *Finance* – Produk Tabungan (Fase 1)

Brand	TBI	
Tahapan BCA	33,60%	TOP
BritAma	17,50%	TOP
Tabungan Mandiri	13,30%	TOP
BNI Taplus	7,30%	
Simpedes	7,10%	

Sumber: Top Brand Index (Top Brand Award), 2023

Melalui informasi dari tabel 1.2 di atas, tabungan BritAma pada *Top Brand Index* tahun 2023 fase 1 dalam kategori *banking* dan *finance* produk tabungan menduduki posisi kedua dengan TBI sebesar 17,50% yang diikuti dengan produk tabungan BRI lainnya yaitu Simpedes pada posisi kelima dengan TBI sebesar

7,10%. Selain itu, produk BritAma (BritAma Rencana) juga berhasil menduduki posisi kedua dalam kategori tabungan berjangka di tahun yang sama sebagai berikut:

Tabel 1.3
Kategori *Banking dan Finance* – Tabungan Berjangka (Fase 1)

Brand	TBI	
BCA Deposito Berjangka	30,20%	TOP
BRI BritAma Rencana	18,50%	TOP
BNI Tapanas (Tabungan Perencanaan Masa Depan)	11,70%	TOP
Mandiri Tabungan Rencana	8,10%	
BRI Simpedes Impian	6,40%	

Sumber: Top Brand Index (Top Brand Award), 2023

Selain itu, di Kota Padang tabungan BritAma menjadi salah satu opsi produk tabungan yang banyak dipilih nasabah. Hal ini dapat diperhatikan pada informasi perbandingan jumlah rekening nasabah BritAma di Kota Padang selama tiga tahun terakhir (tahun 2020 hingga tahun 2022) yang berhasil peneliti peroleh dari data internal BRI *Regional Office* Kota Padang yang berlokasi di Jalan Bagindo Azis Chan, Kota Padang, melalui tabel berikut:

Tabel 1. 4
Perbandingan Jumlah Rekening BritAma di Kota Padang

Mata Anggaran	Jumlah Rekening
BritAma (posisi per Desember 2020)	77.390
BritAma (posisi per Desember 2021)	94.385
BritAma (posisi Desember 2022)	106.510

Sumber: Data Internal BRI Regional Office di Kota Padang, 2020-2022

Berdasarkan informasi di atas, diketahui bahwa selama tahun 2020 hingga 2022 jumlah nasabah BritAma Kota Padang mengalami peningkatan. Hal ini memberikan gambaran bahwa BRI dalam hal produk tabungan BritAma di Kota Padang memiliki peluang besar untuk memperoleh nasabah lebih banyak dan dapat memobilisasikan dana yang dihimpun. Namun demikian, terjadi penurunan pertumbuhan nasabah posisi tahun 2022 jika dibandingkan tahun 2021. Tahun 2021, nasabah BritAma bertambah sebanyak 16.995 nasabah, sedangkan pada tahun 2022, BRI hanya memperoleh tambahan nasabah BritAma sebanyak 12.125 nasabah. Hingga posisi Januari tahun 2023, jumlah nasabah BritAma di Kota Padang secara keseluruhan telah menyentuh angka 716.321 nasabah, jumlah tersebut diproyeksikan berpeluang terus meningkat, salah satu upaya untuk melakukan ekspansi terhadap nasabah melalui perbaikan *service quality* (kualitas pelayanan).

Selain itu, peneliti melakukan observasi lebih lanjut bagaimana pengalaman nasabah BRI di Kota Padang. Peneliti memperoleh informasi berupa keluhan yang kerap nasabah alami di BRI Kantor Cabang Pembantu Khatib Sulaiman selama dua tahun terakhir yang dipaparkan pada tabel berikut:

Tabel 1. 5
Keluhan Nasabah BRI KCP Khatib Sulaiman

No	Jenis Keluhan	Frekuensi	
		Tahun 2021	Tahun 2022
1	Pelayanan <i>Customer Service</i> yang tidak memuaskan	57	61
2	Keluhan tidak ditangani segera	53	56
3	Sulitnya nasabah memperoleh fasilitas kartu ATM BritAma	51	40
4	Aplikasi BRIMO bermasalah	42	36
5	Sistem ATM BRI sering bermasalah	43	41

Sumber: Data Internal BRI KCP Khatib Sulaiman, 2021-2022

Berdasarkan informasi di atas, terdapat beberapa jenis keluhan yang nasabah rasakan. Pada posisi atas, nasabah kerap merasakan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* belum maksimal serta masih ada beberapa keluhan yang tidak ditangani cepat. Kondisi serupa juga terjadi pada BRI Unit Bundo Kandung yang peneliti peroleh informasi berupa keluhan nasabah sebagai bahan perbandingan sebagai berikut:

Tabel 1. 6
Keluhan Nasabah BRI Unit Bundo Kandung

No	Jenis Keluhan	Frekuensi	
		Tahun 2021	Tahun 2022
1	Sistem ATM BRI bermasalah	32	34
2	Setor tunai yang tidak sesuai dengan jumlah uang	32	35
3	Pelayanan <i>Frontliner</i> belum memuaskan	30	36
4	Aplikasi BRIMO bermasalah	28	31
5	Adanya kegagalan saat <i>transfer</i> namun terjadi debet	27	25

Sumber: Data Internal BRI Unit Bundo Kandung, 2021-2022

Melalui informasi pada tabel di atas, terdapat beberapa keluhan yang dialami nasabah pada BRI Unit Kerja Bundo Kandung, salah satunya nasabah

masih merasakan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* bank yaitu *customer service* maupun *teller* belum maksimal yang disebabkan jumlah *frontliner* yang tidak banyak yang berdampak terhadap kurangnya efisiensi waktu dalam hal menangani keluhan yang dialami nasabah. Hal ini tentu memengaruhi kepuasan nasabah atas layanan yang dirasakan.

Service quality didasari dengan dimensi SERVQUAL untuk mengukur kualitas suatu pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan data keluhan nasabah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka terdapat permasalahan jika dikaitkan dengan SERVQUAL. Dimensi *tangible* berkaitan dengan fasilitas perusahaan sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan, di mana baik BRI KCP Khatib Sulaiman maupun BRI Unit Bundo Kandung belum memberikan fasilitas yang maksimal karena nasabah kesulitan mendapat fasilitas kartu ATM. Kemudian, dimensi *reliable* berkaitan dengan kemampuan perusahaan melayani secara benar dan sesuai. Terdapat kasus di mana nasabah melakukan setor tunai yang tidak sesuai dengan nominal yang telah ditetapkan. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan perusahaan untuk mampu menanggapi segera. Terdapat keluhan nasabah yang tidak segera ditanggapi. Dimensi *assurance* berkaitan komitmen perusahaan dalam menjanjikan rasa aman, di mana masih terdapat permasalahan nasabah mengalami kegagalan bertransaksi seperti saat melakukan *transfer* maupun penggunaan mesin ATM dengan sistem yang sering bermasalah. Serta, dimensi *emphaty* berkaitan kemampuan perusahaan memahami keluhan atau masalah serta bertindak untuk kenyamanan konsumen. Berdasarkan tabel keluhan nasabah,

pelayanan *frontliner* (*customer service* dan *teller*) dinilai kurang memuaskan serta memiliki frekuensi keluhan yang cukup banyak.

Bertambahnya kompetitor, perusahaan perbankan dituntut untuk memiliki kemampuan serta strategi untuk menjaga keberlangsungan hidup perusahaan, sebab lingkungan bisnis selalu bergerak dinamis dan tidak dapat diprediksi. Dalam hal ini juga, bank harus mampu berperan aktif dalam mendistribusikan serta memperkenalkan produknya guna ekspansi terhadap nasabah baru. Salah satu penunjang keberhasilan suatu perusahaan perbankan dilihat dari bagaimana perusahaan mampu menawarkan *service quality* yang baik untuk nasabah yang akan membuat nasabah menjadi puas dan terciptalah loyalitas terhadap perusahaan perbankan tersebut. Bank merupakan bisnis jasa yang berasaskan kepercayaan sehingga *service quality* yang diberikan merupakan aspek terpenting dalam menentukan keberhasilan perusahaan perbankan (Sutiyem & Fitri, 2021).

Service quality dianggap sebagai alat untuk memperoleh keunggulan kompetitif, sebab *service quality* menjadi faktor nasabah memilih produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan mereka (Kristania, *et al.*, 2022). *Service quality* penting untuk diperhatikan, pasalnya bank merupakan perusahaan yang bergerak pada sektor jasa yang mampu memberikan layanan prima. Di samping fasilitas umum dan fisik, bank yang baik harus memperhatikan bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM). Menurut Umiyarzi, *et al.* (2022), salah satu permasalahan yang timbul dapat berasal dari pihak perbankan itu sendiri dengan sumber daya manusia yang belum berkompeten dalam hal memberikan pelayanan.

Apabila nasabah merasakan pengalaman menabung dengan *service quality* yang diberikan telah optimal, maka *customer satisfaction* yang dirasakan nasabah akan muncul dan meningkat, di mana nasabah menjadi puas akan layanan yang diberikan. *Customer satisfaction* selalu berkaitan dan sejalan dengan *service quality* (Rajasulochana, et al., 2022). Selain itu, *customer satisfaction* dianggap sebagai aspek penting dari sebuah bisnis dalam memaksimalkan tujuan yang ingin diraih (Pangeiko & Romeo, 2022). Jika nasabah telah merasa puas, maka nasabah akan menjadi loyal untuk terus menggunakan produk dan layanan tabungan yang telah dipilih.

Customer loyalty atau loyalitas nasabah merupakan tujuan akhir dari bisnis perbankan. Apabila nasabah selalu menjaga loyalitasnya, maka nasabah akan tetap terus menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan bank dan hal demikian menjadi kunci eksistensi perusahaan bank tetap hidup dan roda bisnis terus berjalan. Loyalitas merupakan sebuah manifestasi atas kepuasan akan fasilitas layanan yang diberikan serta berkomitmen untuk selalu tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut (Fatihudin & Firmansyah, 2019). Berdasarkan data yang peneliti peroleh (data internal BRI *Regional Office* Kota Padang, BRI KCP Khatib Sulaiman, dan BRI Unit Kerja Bundo Kandung), masih terdapat permasalahan pada *service quality* yang belum optimal. Agar eksistensi BRI di tengah masyarakat Kota Padang tetap terjaga, maka BRI diharapkan selalu memperhatikan layanan yang diberikan kepada nasabah dengan senantiasa menerapkan dan mengembangkan *quality check* melalui personalia perusahaan terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) atau pada BRI disebut dengan insan BRILiaN untuk memenuhi kebutuhan nasabah agar

nasabah merasa puas dan menjadi loyal agar jumlah nasabah mengalami peningkatan sesuai dengan yang diproyeksikan.

Berdasarkan fenomena latar belakang yang telah peneliti jabarkan, peneliti tertarik untuk mendalami serta melakukan penelitian terhadap loyalitas nasabah bank pada produk tabungan yang ditawarkan, sehingga penelitian ini berjudul: **Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Nasabah Tabungan BritAma di Kota Padang).**

1.2 Rumusan Masalah

Atas uraian penjelasan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* tabungan BritAma Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* tabungan BritAma Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* tabungan BritAma Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh *customer satisfaction* memediasi hubungan *service quality* terhadap *customer loyalty* tabungan BritAma Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji serta mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* tabungan BritAma Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Padang.
2. Untuk menguji serta mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* tabungan BritAma Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Padang.
3. Untuk menguji serta mengetahui pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* tabungan BritAma Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Padang.
4. Untuk menguji serta mengetahui pengaruh *customer satisfaction* memediasi hubungan *service quality* terhadap *customer loyalty* tabungan BritAma Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat terhadap berbagai pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih berupa pengetahuan dan menjadi bahan referensi baik bagi pembaca maupun untuk penelitian selanjutnya khususnya dalam rumpun ilmu manajemen dengan

konsentrasi pemasaran yang berhubungan dengan variabel *service quality*, *customer loyalty*, dan *customer satisfaction*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi serta evaluasi khususnya kepada pihak seluruh unit kerja Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Padang terkait bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Penelitian ini dibatasi untuk menghindari adanya kesalahpahaman atas topik yang diulas. Peneliti menetapkan nasabah tabungan BritAma Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Padang sebagai responden dalam penelitian ini.

1.6 Sistematika Penelitian

Guna memudahkan peneliti untuk menyelesaikan penelitian, maka peneliti menyusun sistematika penelitian penelitian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab awal yang terdiri atas beberapa sub bab terkait latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penelitian.

BAB II Tinjauan Literatur

Bab ini berkaitan dengan teori mengenai variabel serta literatur relevan yang digunakan serta mengulas dan membandingkan penelitian dengan temuan

jurnal terdahulu, pengembangan hipotesis, dan membangun kerangka konseptual.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini membahas terkait bentuk penelitian, penentuan populasi serta sampel yang digunakan, sumber data, teknik pengumpulan data, operasionalisasi dan pengukuran variabel, serta alat analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menguraikan identitas responden berdasarkan hasil instrumen penelitian, distribusi frekuensi, deskripsi variabel, pengolahan data dan pembahasan dari hasil pengolahan data.

BAB V Penutup

Bab ini memaparkan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan, implikasi, keterbatasan penelitian, serta saran yang dapat dijadikan pertimbangan serta referensi untuk penelitian berikutnya.

