

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesudah krisis moneter tahun 1997-1998 terdapat banyak Bank pemerintah dan Bank swasta di Indonesia yang harus ditutup karena memburuknya kondisi keuangan yang disebabkan oleh terjadinya pelanggaran terhadap aturan dan ketentuan yang dilakukan oleh pihak manajemen. Akan tetapi bermacam usaha dan upaya telah dilakukan oleh pemerintah agar kepercayaan masyarakat kepada Bank menjadi baik, masyarakat bersedia kembali menggunakan jasa Bank. Adapun upaya yang ditempuh pemerintah meliputi usaha perbaikan maupun restrukturisasi industri perbankan dengan cara mengubah struktur kepemilikan dan melakukan deregulasi dibidang perbankan. Situasi ini mengakibatkan adanya perubahan persaingan, sehingga kinerja industri perbankan terus diusahakan meningkat, tingkat profitabilitas semakin membaik yang ditandai dengan meningkatnya *return on asset* (ROA). Tetapi hal tersebut belum menunjukkan kinerja yang sesungguhnya karena sekitar 40% pendapatan masih bersumber dari surat-surat berharga yang *zero risk asset* (SBI dan obligasi rekap), meskipun rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional yang mencerminkan tingkat efisiensi juga mengalami peningkatan. Rasio kecukupan modal sepuluh Bank besar rata-rata sudah di atas 8% dan *non performing loans* (NPL) dibawah 5%.

Sucianti dan Naomi (2009) menyebutkan bahwa dalam mencetak laba, bank kecil lebih mampu jika dibandingkan dengan bank besar, atau laba yang diperoleh oleh bank asing sama saja dengan bank yang dimiliki oleh Negara. Artinya menunjukkan bahwa kekuatan pasar tidak dimiliki oleh bank besar di Indonesia untuk menghasilkan laba yang berlebih (Sucianti & Naomi 2009). Padahal dengan adanya perhatian dari Bank Indonesia dan Pemerintah kepada industri perbankan, seharusnya kinerja perbankan terus meningkat sebanding dengan perbankan beberapa Negara di Asean, namun pada kenyataannya kinerja perbankan masih relatif stagnan.

Jika dilihat pertumbuhan transaksi kredit Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank Umum Nasional (Bank BCA, Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank CIMB Niaga) di Kota Padang cenderung menurun. Bank Indonesia Perwakilan Kota Padang mencatat pertumbuhan Dana Pihak Ketiga pada tahun 2017 hanya sebesar Rp.34,1 triliun atau melambat sebesar 7,87 persen dibandingkan tahun 2016 yang mencapai 11,3% (OJK Sumbar 2017).

Disisi lain, selanjutnya volume transaksi kredit perbankan dan penambahan transaksi debit perbankan pada Bank Umum Nasional (Bank BCA, Bank BRI, Bank Mandiri, Bank

BNI, Bank CIMB Niaga) di Kota Padang cenderung menurun, hal ini disebabkan oleh kekurangmampuan Bank dalam membangun keterikatan pelanggan, dimana 65,9% nasabah merasa kurang terikat dengan Bank, karena aktivitas mereka dengan perbankan hanya pada tabungan atau deposito dan giro. Sedangkan 22,2% nasabah merasa terikat dengan Bank karena memiliki pinjaman kredit tanpa agunan (KTA) di Bank tersebut, dimana untuk melakukan pengembalian dana setiap bulannya digunakan nomor rekening Bank tabungan/deposito/giro nasabah pada bank tersebut, sehingga transaksi kredit tabungan terus dilakukan setiap bulan. Demikian juga 1,9% nasabah yang merasa sangat terikat, karena mereka memiliki pinjaman kredit kepemilikan rumah/mobil, sehingga rekening Bank yang mereka miliki hanya untuk transaksi pengembalian/setoran dana pinjaman saja. selanjutnya 10% dari nasabah memiliki keterikatan dengan bank sangat rendah.

Fenomena ini menunjukkan bahwa nasabah kurang memiliki keterikatan yang ditandai dengan memiliki beberapa rekening tabungan di beberapa Bank, sehingga terdapat proses pengambilan (debit) pada satu Bank, namun menabung (kredit) pada Bank lainnya oleh nasabah yang sama, yang dapat menjadikan nasabah yang bersifat *rational loyalist*. Akibatnya nasabah yang tidak memiliki pinjaman di suatu Bank, kurang terikat dengan Bank Umum tersebut, sehingga hal ini kurang menguntungkan bagi pihak Bank. Di sisi lain, fenomena ini juga menunjukkan keterikatan nasabah yang tidak berhasil dibangun oleh perbankan baik dengan cara *retention program* maupun *migration barrier* yang diciptakan (infonews, 2014).

Hasil penelitian Suratno (2016) membuktikan bahwa terjadi penurunan volume transaksi kredit perbankan dan penambahan transaksi debit pada Bank Umum Nasional, cenderung disebabkan oleh kekurangmampuan Bank dalam membangun keterikatan pelanggan, dimana 65,9% nasabah kurang terikat dengan Bank, karena disebabkan oleh aktivitas mereka dengan perbankan hanya tabungan atau deposito dan giro saja. Sedangkan 22,2% nasabah merasa terikat dengan Bank karena memiliki pinjaman kredit tanpa agunan (KTA) di Bank tersebut, serta nomor rekening Bank mereka yang dijadikan sarana untuk melakukan pengembalian dana setiap bulannya, sehingga transaksi kredit tabungan terus dilakukan setiap bulan sebagai pengembalian pinjaman kredit tanpa agunan mereka. Demikian juga 1,9% nasabah yang merasa sangat terikat, karena mereka memiliki pinjaman kredit kepemilikan rumah/mobil, sehingga rekening Bank yang mereka miliki hanya untuk transaksi pengembalian/setoran dana pinjaman saja. Berdasarkan fakta tersebut terlihat bahwa dalam kondisi normal artinya tidak memiliki pinjaman di Bank tersebut, nasabah kurang terikat dengan Bank Umum di Kota Padang.

Fenomena kurangnya keterikatan nasabah dengan bank juga dapat berasal dari adanya beberapa unsur seperti kurang percaya dirinya nasabah berhubungan dengan Bank (*confident*), nasabah merasa kurang kredibel berhubungan dengan Bank (*Integrity*), nasabah kurang merasa dilayani dengan penuh semangat atau antusiasme yang tinggi (*passion*), dan nasabah kurang merasa bangga berhubungan dengan Bank (*pride*).

Patterson. Yu. (2016) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi keterikatan pelanggan. Perusahaan yang mampu menjaga kepuasan pelanggannya akan mampu meningkatkan pelanggan yang tinggi, disamping kinerja pelayanan dan kereliasian. Artinya bahwa persepsi kinerja pelayanan industri perbankan sangat dekat sekali dengan pelanggan, sehingga persepsi kinerja pelayanan cenderung berpengaruh langsung terhadap keterikatan pelanggan/nasabah.

Kemudian Kumar dan Gangal (2011) menjelaskan keterikatan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh kepuasan pelanggan, rendahnya keterikatan nasabah Bank Umum Nasional cenderung disebabkan oleh kepuasan nasabah yang rendah. *Marketing Research Indonesia* (MRI) 2014 melakukan survey di empat kota yaitu Jakarta, Bandung, Pekanbaru dan Banjarmasin, yang membuktikan bahwa ketidakpuasan nasabah dapat ditinjau dari aspek pelayanan petugas yang langsung berhubungan dengan nasabah, *front liner*, misalnya adanya *over service* yang dilakukan oleh petugas satuan pengamanan yang justru menimbulkan ketidaknyamanan terhadap nasabah. Disamping itu adanya petugas bank yang tidak mengikuti perkembangan ekspektasi nasabah yang terus meningkat, tidak memiliki keahlian khusus sebagai petugas *customer service*, *teller* dan penerima telepon.

Rendahnya keterikatan nasabah diindikasikan oleh kepuasan nasabah yang rendah. Kepuasan yang rendah diindikasikan kurang puas pada keamanan Bank, tingkat kerahasiaan data nasabah, kejelasan layanan cabang, ATM cabang kurang beroperasi dengan baik, ATM cabang sering tidak mencetak transaksi, kurang puas pada waktu transaksi, biaya administrasi dan pencatatan buku tabungan. Kurang puas pada jawaban staf ketika di telephon, jawaban staf atas pelayanan nasabah, kecepatan staf dalam merespon pertanyaan nasabah, mencari *customer service* ketika memiliki suatu pertanyaan, respon Bank pada surat nasabah (melalui *offline* maupun *online*), kejelasan Bank dalam menjawab pertanyaan nasabah melalui surat, penanganan complain, dan *follow up* kontak pada nasabah. Kurang puas pada pengetahuan staf, memberikan saran pada nasabah, memberikan perhatian pada

nasabah, membantu nasabah, cerdas dan professional, meminta maaf pada nasabah ketika terjadi kesalahan, berupaya mengurangi waktu antrian dan kecepatan kasir dalam menangani instruksi nasabah. Nasabah enggan merekomendasikan Bank pada teman atau relasi, enggan menjadi nasabah Bank ini pada masa yang akan datang, enggan memilih Bank ini lagi untuk jasa lainnya, dan kurang puas secara keseluruhan layanan dari Bank.

Kinerja pelayanan yang rendah disinyalir menjadi penyebab rendahnya keterikatan nasabah. Rendahnya kinerja pelayanan Bank umum nasional di Kota Padang diindikasikan dengan lemahnya Bank umum nasional di Kota Padang pada unsur *delivery speed, quality, price level* dan *technology*. Manajemen kereliasan pelanggan juga cenderung menjadi penyebab rendahnya keterikatan nasabah. Lemahnya manajemen kereliasan nasabah diindikasikan oleh kepercayaan nasabah yang rendah serta komitmen Bank yang rendah pada nasabah. Rendahnya kepuasan nasabah disinyalir disebabkan oleh kinerja pelayanan yang rendah. Demikian juga rendahnya kepuasan nasabah cenderung disebabkan oleh kurang terbangunnya manajemen kereliasan oleh nasabah. Rendahnya keterikatan nasabah cenderung disebabkan oleh gabungan antara kinerja pelayanan, manajemen kereliasan nasabah, dan kepuasan nasabah.

Rendahnya kepuasan nasabah cenderung disebabkan oleh gabungan antara rendahnya kinerja pelayanan dan manajemen kereliasan nasabah. Rendahnya perbankan dalam melakukan penanganan complain sehingga nasabah kurang percaya kepada karyawan perbankan. Keterikatan nasabah disinyalir disebabkan oleh kurangnya perbankan dalam membangun komitmen nasabah, sehingga nasabah memiliki banyak nomor rekening di beberapa Bank.

Dari uraian di latar belakang itulah yang menyebabkan studi ini menjadi menarik jika kajian ini dilakukan terhadap faktor yang mempengaruhi keterikatan nasabah pada Bank Umum Nasional (Bank BCA, Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank CIMB Niaga di

Kota Padang dan faktor apa yang bertindak sebagai variabel mediator terhadap keterikatan nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah di paparkan sebelumnya, maka penulis menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah kinerja pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan nasabah Bank Umum Nasional di Kota Padang?
2. Apakah manajemen kereliasian nasabah dipengaruhi oleh kepuasan nasabah Bank Umum Nasional di Kota Padang?
3. Apakah kinerja pelayanan dipengaruhi oleh keterikatan nasabah Bank Umum Nasional di Kota Padang?
4. Apakah manajemen kereliasian nasabah dipengaruhi oleh keterikatan nasabah pada Bank Umum nasional di Kota Padang?
5. Apakah kepuasan nasabah dipengaruhi oleh keterikatan nasabah pada Bank Umum Nasional di Kota Padang?
6. Apakah kinerja pelayanan dipengaruhi oleh keterikatan nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah pada Bank Umum Nasional di Kota Padang?
7. Apakah manajemen kereliasian nasabah dipengaruhi oleh keterikatan nasabah dan yang bertindak sebagai mediasi adalah kepuasan nasabah pada Bank Umum nasional di Kota Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dari rumusan masalah maka penulis menetapkan tujuan penelitian ini:

1. Pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Umum Nasional di Kota Padang

2. Pengaruh manajemen kereliasian nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Umum Nasional di Kota Padang.
3. Pengaruh kinerja pelayanan terhadap keterikatan nasabah Bank Umum Nasional di Kota Padang.
4. Pengaruh manajemen kereliasian nasabah terhadap keterikatan nasabah Bank Umum Nasional di Kota Padang.
5. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap keterikatan nasabah pada Bank Umum Nasional di Kota Padang.
6. Pengaruh kinerja pelayanan terhadap keterikatan nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai mediasi pada Bank Umum Nasional di Kota Padang
7. Pengaruh manajemen kereliasian nasabah terhadap keterikatan nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai mediasi pada Bank Umum nasional di Kota Padang?

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini tentunya diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat dijadikan referensi untuk mengembangkan ilmu manajemen pemasaran terutama dalam bidang kinerja terhadap pelayanan, manajemen kereliasian nasabah, kepuasan nasabah, dan keterikatan nasabah.
2. Dapat menjadi masukan bagi Bank Umum Nasional dalam meningkatkan Keterikatan nasabah. Menjadi referensi untuk peneliti berikutnya tentang kepuasan dan keterikatan pelanggan.

1.6. Kebaharuan Penelitian

Kebaharuan dalam penelitian ini yaitu mengkaji tentang determinan keterikatan nasabah serta implikasinya terhadap kepuasan nasabah pada Bank Umum Nasional di Kota Padang. Menggunakan model tunggal yang dikemukakan oleh [Elangkumar.Navaratnaceelenz](#)

(2014) *Customer of Commercial Bank of Ceylon PLC Trincomalee distric* dengan menguji keterikatan nasabah dan kinerja pelayanan yang dimediasi oleh faktor kepuasan nasabah

