

BAB I

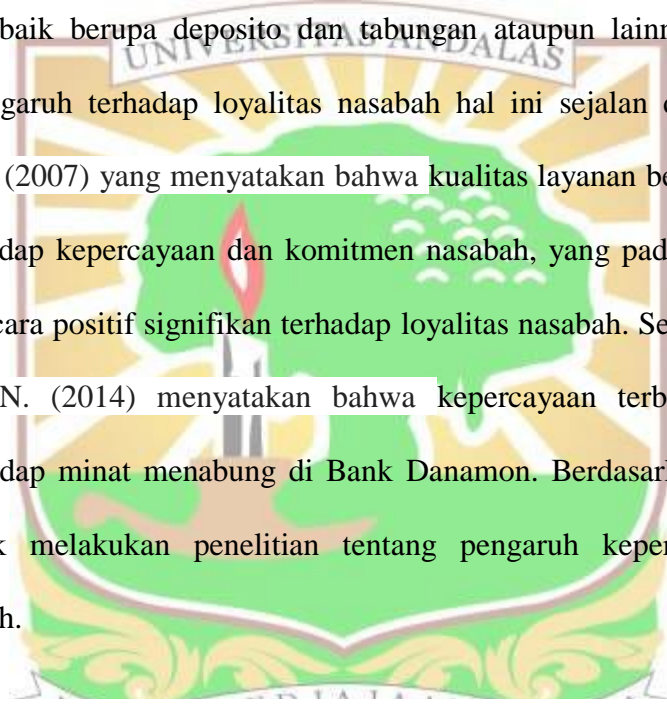
PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang Masalah.

Perusahaan jasa perbankan saat ini dihadapkan pada persaingan yang sangat tajam, kompleks dan perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Hal tersebut telah memunculkan berbagai inovasi dalam dunia perbankan. Salah satu bentuk inovasi dan perkembangan tersebut adalah perkembangan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi ini dimanfaatkan oleh perbankan untuk menjaga kesetiaan nasabahnya. Salah satu wujud dari perkembangan teknologi informasi dalam perbankan adalah dengan hadirnya aplikasi *mobile banking*. Layanan aplikasi *mobile banking* ini bisa diakses dimana saja dan kapan saja selama 24 jam. *Mobile banking* juga memberikan keamanan terhadap nasabah. Fenomena layanan *mobile banking* memberikan kebebasan, kesenangan dan keamanan terhadap resiko yang pada akhirnya berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Antasari A.S (2013) yang menyatakan bahwa keamanan, kebebasan dan kesenangan penggunaan *internet banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan Yusnaini (2010) juga menyatakan bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan internet banking secara signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah.

Loyalitas konsumen atau nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya faktor kepercayaan, kualitas pelayanan dan lain-lainnya. Faktor kepercayaan (*Trust*) merupakan pondasi dari bisnis. Menurut Kotler dan Keller

(2012) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Membangun kepercayaan nasabah diharapkan mampu meningkatkan loyalitas nasabah. Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan. Masyarakat akan menyeleksi dan memilih bank mana yang tepat untuk menginvestasikan uang yang dimiliki, baik berupa deposito dan tabungan ataupun lainnya. Kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah hal ini sejalan dengan penelitian Setiawan, M.B. (2007) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan dan komitmen nasabah, yang pada gilirannya akan berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu penelitian Setyawan, Y. N. (2014) menyatakan bahwa kepercayaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat menabung di Bank Danamon. Berdasarkan fenomena ini peneliti tertarik melakukan penelitian tentang pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.



Faktor yang mempengaruhi loyalitas selanjutnya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang erat dengan bank sehingga memungkinkan bank untuk memahami harapan dan kebutuhan yang pada akhirnya kepuasan nasabah akan

menciptakan kesetiaan atau loyalitas pada bank tersebut. Pendapat ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Atmaja, J. (2018) yang menyatakan bahwa, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan faktor pemasaran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah terhadap suatu layanan. Pelayanan yang baik yang diinginkan oleh para nasabah dapat dilakukan dengan melakukan kualitas pelayanan secara tepat dan mudah dijangkau..

Bank Nagari merupakan nama lain dari Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat, yang mempunyai tujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. sebagaimana tujuan perbankan di Indonesia “ menjunjung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan dan pertumbuhan ekonomi serta stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat”. (Menurut Undang-undang No 10 Tahun 1998).

Ditengah persaingan perbankan yang begitu pesat, bank nagari mampu meningkatkan kinerja pertumbuhan keuangan. Pada tahun 2019 kinerja pertumbuhan keuangan Bank Nagari berada diatas rata-rata pertumbuhan perbankan di Sumatera Barat, dimana total aset bank nagari tumbuh sebesar 5,36% sedangkan total aset perbankan Sumatera Barat tumbuh sebesar 4,21%, kredit dan pembiayaan diberikan bank nagari tumbuh sebesar 7,71% sedangkan perbankan Sumatera Barat tumbuh sebesar 4,81%, kemudian pertumbuhan DPK bank nagari tumbuh sebesar 7,14% sedangkan DPK perbankan Sumatera Barat tumbuh sebesar 7,30%. Peningkatan

pertumbuhan jumlah nasabah juga meningkat di tahun 2019, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga

Tabel Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Dalam Jutaan Rupiah			
Produk	2019	2018	2017
Giro	2,606,219	2,350,161	2,534,117
Tabungan	6,455,631	6,029,152	5,223,980
Deposito	10,416,972	9,801,316	8,595,676
Total	19,478,822	18,180,629	16,353,773

Sumber: Data Bank Nagari Cabang Utama 2019

Dari tabel 1.1 dapat dilihat pertumbuhan dana pihak ketiga yang dikelola bank nagari mengalami peningkatan pertahun. Peningkatan tahun 2017 sampai 2018 sebesar 10 % , dari 2018 sampai 2019 sebesar 6,6 % . Dari gambaran data di atas memperlihatkan bahwa kepercayaan dan loyalitas nasabah meningkat tiap tahunnya, ditandai dengan peningkatan jumlah dana pihak ketiga selama tiga tahun terakhir. Peningkatan ini sejalan dengan visi bank nagari yaitu “Menjadi Bank Pembangunan

Daerah Terkemuka dan Tepercaya di Indonesia”. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai fenomena tersebut dan dikaitkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi, yaitu kualitas pelayanan aplikasi nagari *mobile banking*, kepercayaan (*trust*) dan kualitas pelayanan bank terhadap loyalitas nasabah.

Setelah dilakukan pra penelitian kepada beberapa nasabah bank nagari cabang painan yang merupakan responden, ditemukan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah diantaranya adalah *assurance* (jaminan) jaminan keamanan yang diberikan oleh bank, faktor selanjutnya adalah *Reability* (keandalan) keandalan yang ditawarkan bank seperti ketepatan memberikan pelayanan dan kemudahan dalam administrasi mendorong nasabah untuk setia dan loyal terhadap bank nagari cabang painan, selanjutnya adalah faktor *tangible* (berwujud) seperti peralatan modern yang ditawarkan. *Internet banking* adalah salah satu peralatan modern yang di tawarkan bank nagari. Menurut rata-rata responden mengatakan bahwa adanya *internet banking* memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi atau menggunakan fitur lainnya. Faktor kepercayaan nasabah terhadap bank nagari seperti pertanggung jawaban dari pihak bank terhadap nasabah memberikan dampak terhadap kesetiaan dan loyalitas nasabah terhadap bank nagari cabang painan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas dan berdasarkan fenomena yang terjadi saat ini serta survey yang telah dilakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan *mobile banking*, kepercayaan (*Trust*) dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Karena semakin berkembang dan menarik untuk diteliti sehingga peneliti menarik judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Nagari *Mobile Banking*, Kepercayaan (*trust*) dan Kualitas Pelayanan Bank Kepada Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Nagari Kantor Cabang Painan Pesisir Selatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan aplikasi Nagari *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah Bank Nagari Cabang Painan Pesisir Selatan?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap loyalitas nasabah Bank Nagari Cabang Painan Pesisir Selatan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Bank terhadap loyalitas nasabah Bank Nagari Cabang Painan Pesisir Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan aplikasi nagari *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Painan Pesisir Selatan
2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap loyalitas nasabah Bank Nagari Cabang Painan Pesisir Selatan.

3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Bank terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Painan Pesisir Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin peneliti peroleh dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kemampuan penulis dalam hal penelitian.

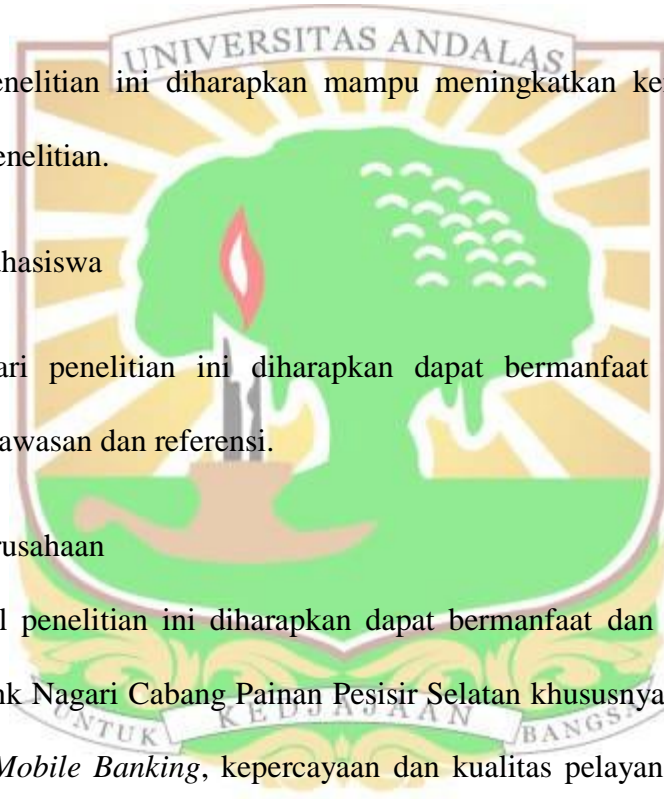
- b. Bagi Mahasiswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan tambahan wawasan dan referensi.

- c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi Bank Nagari Cabang Painan Pesisir Selatan khususnya kualitas pelayanan Nagari *Mobile Banking*, kepercayaan dan kualitas pelayanan Bank terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menjadi bahan masukan dan pertimbangan tentang bagaimana kualitas pelayanan aplikasi Nagari *Mobile Banking*, kepercayaan dan kualitas pelayanan Bank terhadap loyalitas nasabah.



d. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Konseptual

Penelitian ini akan membahas pengaruh kualitas pelayanan aplikasi nagari *mobile banking*, kepercayaan (*trust*) dan kualitas pelayanan Bank sebagai variabel bebas dan loyalitas nasabah sebagai Variabel terikat.

1.5.2 Konsektual

Penelitian ini akan dilakukan pada Bank Nagari cabang Painan. Nasabah dari Bank ini menjadi sasaran dalam penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Dalam pendahuluan, berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Literatur

Dalam bab ini menguraikan landasan teori yang digunakan sebagai acuan perbandingan untuk membahas masalah yang diangkat berdasarkan teori-

teori yang ada, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis serta kerangka pemikiran.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, populasi dan sample penelitian, jenis dan sumber data, defenisi operasional variabel penelitian serta teknik analisis.

BAB IV : Analisis data dan pembahasan

Bab ini menjelaskan deskripsi objek penelitian yang digunakan dan hasil pengolahan data yang telah diperoleh beserta interpretasinya.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini memuat tentang kesimpulan yang diperoleh berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, serta memuat tentang saran yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan penelitian selanjutnya.

