

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini banyak perusahaan perbankan (termasuk perusahaan jasa) yang menyimpulkan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Cara pelaksanaannya mungkin beragam. Ada yang merumuskan “memberikan segala sesuatu yang diharapkan setiap pelanggan”, “pelanggan adalah raja”, “kepuasan pelanggan adalah tujuan kami”, dan lain sebagainya. Situasi ini tidak hanya terjadi pada sektor swasta, tetapi juga melanda perusahaan atau instansi pemerintah, Sekarang semakin disadari bahwa pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan.

*Bank* merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. *Lembaga keuangan*, setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya baik hanya menghimpun dana, atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana.

Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Unit Pondok Ungu Permai telah berdiri sejak 2008 yang beralamatkan Ruko Taman Wisata Blok A 15 No. 10-11 Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat. Telp : (021) 8886 7088.

Di bawah ini merupakan produk-produk perbankan yang ditawarkan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KCP Unit Pondok Ungu Permai antara lain :

#### 1. Simpedes

Simpedes merupakan simpanan yang termasuk dalam kelompok tabungan. Simpedes adalah simpanan masyarakat pedesaan di BRI, termasuk dalam kelompok tabungan yang pengambilan maupun penyetorannya tidak dibatasi dalam jumlah maupun frekuensi sepanjang saldo mencukupi. Simpedes mulai diperkenalkan kepada masyarakat pada November 1984, dimaksudkan untuk menghimpun dana

masyarakat guna menunjang sumber dana Kupedes. Dengan adanya fasilitas online dan sebagian besar BRI Unit telah terhubung dengan jaringan online, masyarakat dapat menikmati transaksi online maupun melakukan transaksi melalui ATM. Ketentuan saldo mengendap sebesar Rp. 50.000, bila selama tiga bulan berturut-turut tidak ada transaksi dan rekening tersebut kosong, rekening Simpedes akan tertutup secara otomatis.

## 2. Britama

Britama merupakan simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan yang dilayani di Kanca dan BRI Unit yang sudah online, yang pengambilan maupun penyetorannya tidak dibatasi selama saldo masih mencukupi. Saldo mengendap sebesar Rp. 50.000 agar tabungan tetap aktif. Tidak ada transaksi selama tiga bulan berturut-turut dan tidak ada saldo mengendap, rekening Britama akan tertutup secara otomatis.

## 3. Deposito BRI (DepoBRI)

Deposito BRI (DepoBRI) adalah simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu yang telah diperjanjikan antara penyimpan dengan bank. Tanda bukti atas simpanan deposito di BRI Unit adalah Bilyet DepoBRI yang resmi diterbitkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atas nama pemiliknya dan tidak dapat diperjualbelikan seperti halnya sertifikat deposito maupun dipindahtangankan kepada orang lain tanpa surat kuasa pemiliknya.

## 4. Kupedes

Kupedes adalah Kredit Umum Pedesaan yang diberikan oleh BRI Unit kepada masyarakat yang bersifat individual, selektif dan berbungan wajar untuk mengembangkan atau meningkatkan usaha kecil yang layak. Kupedes yang diberikan kepada masyarakat ada beberapa jenis, antara lain Kupedes Komersil untuk pedagang atau usaha dan Kupedes Golbertap (Golongan Masyarakat Berpenghasilan Tetap), yang termasuk dalam Golbertap menurut Surat Edaran Kanpus BRI S.112-DIR/BUD/8/89 yaitu :

- a. Semua Pegawai Negeri Sipil
- b. Pensiunan dari Golbertap

- c. Pegawai tetap dari perusahaan swasta
- d. Pegawai BUMN

#### 5. KUR Mikro

KUR merupakan singkatan dari Kredit Usaha Rakyat yaitu kredit/pembiayaan kepada Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. KUR merupakan program yang dicanangkan oleh pemerintah namun sumber dananya sepenuhnya berasal dari dana bank. Penyaluran KUR diatur oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Keuangan No. 135/PMK.05/2008 tentang fasilitas Penjaminan Kredit Usaha Rakyat yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 10/PMK.05/2009. Pemerintah memberikan penjaminan terhadap resiko KUR sebesar 70% sementara sisanya sebesar 30% ditanggung oleh pihak bank. Bank BRI menyediakan fasilitas penyaluran KUR yang hanya ditujukan untuk usaha yang termasuk golongan usaha mikro, kemudian program itu disebut KUR Mikro. Program KUR Mikro ini diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKM dan Koperasi pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

#### 6. Penerimaan Pembayaran

Disamping menyediakan jasa-jasa perbankan seperti diatas, BRI Unit Pondok Ungu juga melayani penerimaan pembayaran, seperti penerimaan pembayaran PBB, briva, penerimaan pembayaran pendaftaran Universitas, dan pembayaran dari leasing.

Bisnis Perbankan merupakan bisnis kepercayaan dan kepuasan. Dalam hal ini, rasa kepercayaan dan kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam kemajuan perusahaan perbankan.

Belakangan ini Bank BRI tengah disorot oleh para awak media masa. Dengan adanya berita dari salah seorang nasabah BRI yang mengaku saldo dalam tabungannya hilang tanpa diketahui maka, hal tersebut berdampak kurangnya rasa kepercayaan nasabah. Banyak kalangan yang menyangka bahwa sistem keamanan Bank BRI sekarang tidak aman, padahal Bank BRI sudah lama bekerja sama dengan Lembaga Penjamin Simpanan, yang bertujuan ketika ada nasabah kehilangan saldo

secara tidak diketahui, maka pihak BRI akan mengganti sepenuhnya jika kejadian tersebut benar-benar terjadi adanya. Perbankan saat ini berkewajiban untuk mengetahui lebih dekat mengenai nasabahnya dan juga apa yang harus ditawarkan kepada setiap nasabah untuk mengembalikan kepercayaan perbankan.

Seperti tabel dibawah angka pertumbuhan keragaan BRI unit pondok ungu mengalami penurunan nasabah yang sangat signifika. Ini pertama kalinya dalam sejarah BRI Unit Pondok ungu mengalami penurunan. Hal ini disebabkan oleh berita nsabah yang mengalami kehilangan saldo secara tidak diketahui.

**Tabel 1.1**

<b>LAPORAN MIR 003 - Laporan Perkembangan Unit (LPU)</b>	
Periode Data	: 2018
Unit Kerja	: 04794 -- UNIT PONDOK UNGU PERMAI BEKASI
Tanggal Operasi	: 14-12-2006
Januari	92.614.251.304,15
Februari	93.531.160.938,18
Maret	93.298.145.360,62
April	91.831.188.481,44

*Sumber : Laporan Perkembangan Unit*

Data di atas merupakan data simpanan pada kuartal satu tahun 2018. Bisa dilihat pada bulan April penurunan sekitar 1,4 Milyar hal ini disebabkan maraknya berita tentang menghilangnya saldo nasabah secara tidak diketahui, yang berdampak terhadap BRI Unit Pondok Ungu Permai.

Dengan kejadian seperti ini di BRI Unit Pondok Ungu Permai terkena dampak yang mengakibatkan nasabah simpanan menarik tabungannya, sehingga founding base di BRI Unit Pondok Ungu menurun drastis.

Apabila perusahaan tidak dapat mempertahankan kepuasan dan kepercayaan, maka perusahaan tersebut akan berpengaruh pada eksistensi perusahaan perbankan itu sendiri. Nasabah dan calon nasabah tidak percaya lagi untuk menyimpan

uangnya pada perusahaan kita dan akan beralih ke perusahaan lain yang lebih terpercaya

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini mengambil judul. “ **PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN**” (studi pada Nasabah Tabungan PT. BRI (Persero) KCP Unit Pondok Ungu Permai) Bekasi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah tabungan?
2. Apakah ada pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah tabungan?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui apakah variabel kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
2. Untuk Mengetahui apakah variabel kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3. Untuk Mengetahui apakah variabel kepuasan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Dalam penyusunan skripsi ini, harus adanya batasan masalah, dan batasan permasalahan tersebut diantaranya :

1. Masalah yang diteliti hanya di PT. Bank BRI Unit Pondok Ungu Bekasi
2. Penulis hanya meneliti masalah Nasabah Tabungan.
3. Penelitian ini dibatasi pada variabel Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang terkait, yaitu :

1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana dalam melakukan pelaksanaan pelayanan dan pengembangan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dalam melakukan transaksi, sehingga mendapatkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama
2. Penelitian ini merupakan salah satu pelatihan intelektual dan pengasah pemikiran ilmiah untuk menerapkan seluruh teori dan pengetahuan yang telah didapat di bangku kuliah dalam memecahkan suatu masalah yang dapat dipertanggung jawabkan
3. Penelitian ini diharapkan sebagai referensi atau bahan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan masalah pelaksanaan pelayanan yang berdampak pada loyalitas nasabah.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang terdapat dalam skripsi ini diantaranya adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini penulis menguraikan tentang tinjauan pustaka yang berkaitan dengan topik pembahasan.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini penulis memuat design penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data

## **BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini penulis menyajikan hasil pengumpulan data analisis dan pembahasan.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan Implikasi Manajerial berdasarkan hasil pembahasan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi daftar referensi penulisan dan pengolahan data skripsi seperti buku, dan sumber-sumber penelitian lainnya.

