

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Industri perbankan nasional mengalami perkembangan yang sangat krusial. Hal tersebut tidak terlepas dari kapasitas sistem perbankan nasional sebagai sistem yang mengatur mengenai segala sesuatu yang menyangkut bank, kelembagaan, serta cara dan proses melaksanakan kegiatan usaha secara keseluruhan. Perkembangan industri perbankan yang baik tentu dapat menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat. Salah satu bank pada sistem perbankan nasional yang memiliki fungsi dan peran yang signifikan dalam konteks pembangunan ekonomi regional adalah Bank Pembangunan Daerah (BPD). BPD bekerja sebagai pengembangan perekonomian dan menggerakkan pembangunan ekonomi daerah untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dalam hal pembiayaan keuangan, penghimpun dana, dan pemegang kas daerah di samping menjalankan kegiatan bisnis perbankan. BPD mampu membuka jaringan pelayanan di daerah-daerah yang secara ekonomis tidak mungkin dilakukan oleh bank swasta. Hal inilah yang mendasari Pemerintah Daerah Provinsi Bali mengubah bentuk badan hukum BPD dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) sesuai Perda Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2002. BPD Bali pun telah memperoleh izin operasi melalui Surat

Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia Tahun 2004 tentang Penunjukkan BPD Bali sebagai bank umum devisa (BPD Bali, 2021).

BPD Bali merupakan satu-satunya bank milik Pemerintah Daerah Provinsi Bali, dimana visi utamanya adalah menjadi pendukung program pembangunan ekonomi daerah serta menopang pemberdayaan ekonomi daerah Provinsi Bali. BPD Bali sebagai lembaga keuangan milik Pemerintah Daerah Provinsi Bali berkewajiban untuk memberikan pelayanan prima kepada para nasabahnya. Pelayanan prima ini diharapkan mampu membuat nasabah agar tidak berpaling ke lembaga keuangan lain, seperti bank swasta, pegadaian, maupun koperasi. Dalam menjalankan operasionalnya BPD Bali selalu berfokus sebagai *agent regional development* yang bertujuan memberikan pembiayaan kredit konsumtif maupun kredit produktif. BPD Bali juga turut berkontribusi atas pembangunan perekonomian masyarakat Bali melalui penyaluran kredit-kredit berfitur khusus dengan suku bunga rendah dan biaya murah yang ditujukan kepada pelaku Usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Koperasi (UMKMK) sebagai penggerak utama perekonomian di Bali. BPD Bali yang berdiri sejak tahun 1962 hingga kini telah memiliki 1 kantor pusat, 14 kantor cabang, 38 kantor cabang pembantu, 51 kantor kas, dan 46 kegiatan pelayanan kas yang tersebar di seluruh wilayah Provinsi Bali (BPD Bali, 2021).

Salah satu kantor cabang BPD yang memiliki pengelolaan aset dan laba yang besar berada di Kabupaten Buleleng, yaitu BPD Seririt. Total pengelolaan aset BPD Seririt hingga bulan Juni 2021 sebesar Rp 800.418.000, sedangkan laba yang diperoleh mencapai Rp 11.151.000. Kemudian, berikut merupakan data yang menunjukkan perkembangan jenis produk dan jumlah nasabah BPD Seririt 6 bulan terakhir tahun 2021.

Tabel 1.1  
Data Perkembangan Jenis Produk dan Jumlah Nasabah BPD Seririt 2021

Bulan	Jenis Produk			Jumlah	Aset (Rp)	Laba (Rp)
	Tabungan (Orang)	Deposito (Orang)	Giro (Orang)			
Januari	14.710	721	361	16.392	782.828.000	3.339.000
Februari	14.427	727	358	15.512	788.265.000	5.900.000
Maret	14.348	728	358	15.434	793.310.000	7.513.000
April	14.208	719	357	15.284	801.817.000	10.688.000
Mei	14.213	731	357	15.301	801.093.000	9.534.000
Juni	14.197	741	358	15.296	800.418.000	11.151.000

(Sumber: BPD Seririt Data Diolah, 2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah nasabah dan laba yang diperoleh BPD Seririt mengalami fluktuasi selama pandemi COVID-19, dimana dari bulan Januari hingga Februari terjadi peningkatan jumlah laba sebesar 43,4% (Rp 2.561.000), bulan Maret mengalami peningkatan sebesar 21,5% (Rp 1.613.000), bulan April mengalami peningkatan sebesar 29,7% (Rp 3.175.000), bulan Mei mengalami penurunan sebesar 12,1% (Rp 9.534.000), dan bulan Juni kembali mengalami peningkatan sebesar 14,5% (Rp 1.617.000). Jumlah nasabah dan laba BPD Seririt yang mengalami fluktuasi terjadi karena kebiasaan transaksi, kesetiaan, dan komitmen nasabah untuk tetap menggunakan jasa BPD Seririt mengalami penurunan akibat pandemi COVID-19 yang berpengaruh besar bagi sektor perbankan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari penelitian Selnes (1993) yang menyatakan bahwa indikator loyalitas terdiri atas kebiasaan transaksi, transaksi berulang, merekomendasikan kepada teman, dan komitmen setiap nasabah. Loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa BPD Seririt secara konsisten menjadi sangat sentral, karena nasabah merupakan sumber keuntungan bagi perbankan. Nasabah selalu memercayakan pengelolaan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut

mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut (Pardede, 2020), sehingga dalam mempertahankan sumber keuntungan BPD Seririt diperlukan loyalitas nasabah secara konsisten. Selama pandemi, BPD Seririt sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik jika ditinjau dari segi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi, pelayanan yang akurat, tanggap, dan memuaskan, seharusnya melalui kualitas pelayanan yang baik tersebut, nasabah bisa merasakan kepuasan dan akan semakin loyal terhadap BPD Seririt, namun justru loyalitas nasabah terhadap BPD Seririt mengalami inkonsistensi. Fakta ini tentu bertentangan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2006) yang menyatakan bahwa perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah melalui pemberian pelayanan yang menyenangkan akan tercipta loyalitas yang tinggi pada nasabah terhadap perusahaan.

Loyalitas nasabah untuk tetap melakukan hubungan dan transaksi dengan BPD Seririt dapat menjadi salah satu indikator telah terpenuhinya harapan nasabah terhadap berbagai pelayanan yang diberikan BPD Seririt. Terdapat berbagai faktor yang dapat membentuk loyalitas dari nasabah. Tjiptono (2006) menyatakan bahwa perusahaan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah melalui pemberian pelayanan yang menyenangkan tentu akan menciptakan loyalitas yang tinggi pada nasabah terhadap perusahaan. Penelitian Tahuman (2016), menyatakan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh reputasi merek, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Penelitian Pritandhari (2015), menyatakan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh reputasi merek, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, nilai, citra perusahaan, dan kualitas produk. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang memengaruhi loyalitas nasabah adalah reputasi merek, kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah,



nilai, dan citra perusahaan. Dalam penelitian ini hanya memfokuskan menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai variabel bebas yang memengaruhi loyalitas nasabah, karena sesuai dengan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti banyak masyarakat menjadi nasabah BPD Seririt. Hal ini disebabkan kualitas pelayanan yang diberikan BPD Seririt sudah baik sesuai harapan nasabah dan nasabah pun puas atas pelayanan tersebut, selain itu pemilihan variabel kualitas pelayanan juga berdasarkan penelitian Pritandhari (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah. Begitu juga, penelitian Larasati dkk. (2013) yang menyatakan bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah. Maka dari itu, perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah BPD Seririt.

BPD Seririt harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Kepuasan nasabah timbul ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, dengan kepuasan tersebut akan mampu menimbulkan sifat loyal dibenak nasabah. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Bloemer *et al.*, (1998) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan. Hasil penelitian oleh Risal (2019) pada BMT Kampoeng Syariah menyatakan bahwa kepuasan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Zakiy dan Azzahroh (2017) pada Bank Syariah juga menyatakan bahwa kepuasan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Fortuna dkk. (2020) pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang juga menyimpulkan hasil yang sama bahwa

kepuasan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian lainnya yang dikemukakan oleh Octavia (2016) pada Bank Index Kantor Cabang Lampung menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak berpengaruh dalam memediasi kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah.

Tjiptono (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dengan perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa, artinya dengan kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas nasabah terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan yang menyenangkan, sehingga diharapkan kualitas pelayanan terhadap nasabah meningkat, dengan harapan nasabah akan semakin loyal terhadap BPD Seririt. Hasil penelitian oleh Putri dan Suasana (2017) pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon menyatakan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian Putra dan Aziz (2019) pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian oleh Subawa dan Sulistyawati (2020) pada Perusahaan Lila Tour and Travel juga menyatakan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian lainnya yang dilakukan oleh Octavia (2016) pada Bank Index Kantor Cabang Lampung menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah, serta penelitian oleh Cristobal *et al.*, (2007) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memengaruhi loyalitas.

Telagawathi dan Yulianthini (2020) menyatakan kesetiaan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan

merupakan satu kunci dalam membangun sebuah kesetiaan pelanggan. Kotler dan Keller (2012) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan hasil yang dirasakan dibandingkan harapannya. Kepuasan nasabah untuk tetap menggunakan jasa merupakan suatu proses yang kompleks sehingga dipengaruhi banyak faktor dalam membentuk loyalitas nasabah. Diharapkan kepuasan nasabah meningkat, dengan harapan nasabah akan semakin loyal terhadap BPD Seririt. Penelitian yang dilakukan Putra dan Aziz (2019) pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang menyatakan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan Risal (2019) pada BMT Kampoeng Syariah juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian lainnya yang dilakukan oleh Yaqin dan Ilfitriah (2014) pada *E-banking* di Surabaya menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang berarti semakin tinggi kepuasan nasabah bukan berarti tidak berhubungan tetapi tidak selalu meningkatkan loyalitas nasabah, serta penelitian oleh Rahmat (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Kotler dan Keller (2012) menjelaskan bahwa nasabah yang mempersepsikan kualitas layanan yang baik maka, akan merasa puas. Secara teoritis, ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui pengharapan atau ekspektasi nasabah maka nasabah tersebut merasa puas (Parasuraman, *et al.*, 1988). Kualitas pelayanan yang diberikan bank merupakan suatu tolak ukur kepuasan nasabah. Baik atau tidaknya persepsi nasabah mengenai pelayanan bank tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang

diperolehnya, sehingga diharapkan kualitas pelayanan terhadap nasabah meningkat, dengan harapan nasabah akan semakin puas terhadap BPD Seririt. Hasil penelitian oleh Putri dan Suasana (2017) pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon menyatakan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian Trisnayani dan Setiawan (2014) pada Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Pembantu Kamboja Denpasar juga menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dibyantoro (2012) pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang menunjukkan bahwa dalam uji t terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu kehandalan, daya tanggap, dan jaminan.

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, penting dilakukan penelitian dengan judul “Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada BPD Seririt sebagai berikut.

- (1) Terjadi fluktuasi jumlah nasabah dan laba yang diperoleh BPD Seririt dalam 6 bulan terakhir karena loyalitas nasabah untuk tetap menggunakan jasa BPD Seririt mengalami inkonsistensi.



- (2) Adanya perbedaan teori dengan kondisi di lapangan mengenai kepuasan nasabah dalam memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt.
- (3) Terjadi kesenjangan hasil penelitian terdahulu yang tidak sesuai, berkaitan dengan peran mediasi kepuasan nasabah pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah sebelumnya, maka penelitian ini difokuskan pada kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt?
- (2) Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt?
- (3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPD Seririt?
- (4) Apakah kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan yang teruji tentang hal-hal sebagai berikut.

- (1) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt.
- (2) Untuk menguji pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt.
- (3) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPD Seririt.
- (4) Untuk menguji kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- (1) Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran yang terkait dengan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.

- (2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen BPD Seririt dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang didapat dalam penelitian ini, khususnya mengenai kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.