

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam memberikan penilaian pada situasi perekonomian di sebuah Negara, pemerintah membutuhkan bantuan dari indikator ekonomi makro pada penentuan aturan yang hendak memberikan dampak dalam meningkatkan perekonomian makro Negara. Berdasarkan dari Bank Indonesia, indikator yang dimaksud ialah perkembangan perekonomian inflasi indeks harga konsumen neraca pembayaran, IHSG (Indeks Harga Saham Gabungan), nilai tukar, Yield SUN tenor 10 tahun Perbankan serta APBN.

Dunia perbankan adalah indikator yang berkontribusi sangat krusial dalam sejumlah bagian secara global yang dapat memberikan pengaruh pada kestabilan perekonomian sebuah Negara. Pola positif perkembangan dan kemajuan perbankan di Indonesia di pengaruhi oleh variabel makroekonomi dengan beberapa penanda seperti perkembangan moneter, tingkat ekspansi, *benchmark financing cost*, dan skala *swapping* dari rupiah bagi dollar AS. Di tahun 2013, Negara Indonesia bertumbuh sebanyak 5,5% hingga 5,9% di masa situasi internasional dalam mengalami pemulihan dari keadaan krisis yang terjadi. Perekonomian Negara Indonesia selalu menempatkan diri kepada mengendurkan harga komoditas. Pengenduran harga komoditas ini meliputi terdapatnya aturan pemerintah kepada pembatasan belanja subsidi bahan bakar minyak yang menyebabkan pemerintah bisa mengesampingkan anggaran dalam mencegah sejumlah risiko fiskal dalam kurun waktu yang tidak lama. Terdapatnya pertumbuhan yang sempurna mengakibatkan dunia perbankan tidak tinggal diam saja serta pengusahapun akan agresif dalam bertransaksi di bidang perbankan yang ditandai dengan tindakan penambahan modal melalui

perbankan. Kompetisi tidak akan ditemukan di bank konvensional saja, akan tetapi bank syariah serta bank daerah juga ditemukan. Maka dari itu, industri perbankan di Negara Indonesia ini merencanakan sejumlah taktik dalam menjaga ataupun memperluas market share. Hal ini dapat membuat pendapatan menjadi maksimal.

Disamping kinerja internal perbankan, salah satu teknik untuk mengikuti dan mempertahankan bagian dari industri secara keseluruhan adalah dengan memanfaatkan suku bunga yang kompetitif sebagai pemicu peningkatan penyaluran kredit dimana biaya pembiayaan selangit diandalkan untuk menggandeng nasabah untuk melakukan penabungan serta biaya pinjaman yang kecil hendak menggandeng individu yang berhutang dalam memperoleh pinjaman. Untuk melindungi suatu keadaan supaya perekonomian stabil, ketetapan dari pemerintah serta manajemen internal pada penentuan jenjang suku bunga sering kali dijadikan alasan dalam perkembangan jenjang penyaluran kredit serta akumulasi DPK (Dana Pihak Ketiga) yang bisa memberikan dukungan pada peningkatan pembangunan domestik dalam rencana meningkatkan perluasan pembangunan dan berpangkal kepada kenaikan tingkatan perekonomian domestik.

Dengan semakin kompetitifnya persaingan yang tak terhindarkan dalam energi perbankan disediakan oleh perusahaan keuangan, yang memungkinkan dengan cepat menyesuaikan keadaannya dengan pertumbuhan yang terjadi pada warga sekitar. Pernyataan ini bisa dilihat dengan ramainya perluasan dari berbagai bank luar yang mencoba menerobos industri perbankan di Negara Indonesia. Dunia perbankan sekarang tengah bersaing dalam menaikkan tingkatan pelayanan mereka terhadap nasabah. Peningkatan layanan ini ditandai dengan pemberian kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi. Contoh dari hal tersebut ialah pengaplikasian e-Banking maupun kelancaran bertransaksi

secara tidak langsung, seperti transaksi keuangan dengan internet maupun dengan sms banking. SMS banking ialah model transaksi melalui layanan SMS (Short Message Service).

Sebagai bagian dari tokoh usaha dalam bidang perbankan, BNI (Bank Negara Indonesia) tidak luput dari fakta pergantian yang timbul dari keseriusan kompetisi dalam memperoleh simpati nasabah. Sekarang, tindakan dari nasabah di Indonesia semakin sulit untuk ditebak, adakalanya terdapat nasabah yang mengharapkan suku bunga yang murah (pinjaman) maupun suku bunga mahal (giro, tabungan, serta deposito) dana administrasi yang juga murah serta adakalanya terdapat nasabah yang mengharapkan keefisienan, kenyamanan, dan kemudahan pengaksesan dalam bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Dunia perbankan sekarang sudah mengetahui bahwasannya nasabah bukan hanya melihat sisi bunga maupun teknologi yang modern saja, namun nasabah juga mulai mencari nilai (value) yang hendak diperoleh dari apapun yang bank tawarkan. Hal tersebut yang akan membuat nasabah untuk bersedia menjadi nasabah yang setia (Bielen et al, 2007). Apabila dipandang dari segi teoritis, hal ini sepadan dengan hasil dari riset dahulu yang memberitahukan bahwasannya kepuasan dari nasabah serta loyalitas yang dimiliki nasabah diyakini dapat membagikan pengaruh yang baik serta signifikan terhadap keberlangsungan bank (Liu dan Wu, 2007; Dimitriades 2006).

Berlandaskan pada latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui apakah Kualitas Layanan, Suku Bunga dan Kepuasan Nasabah memberikan pengaruh pada Loyalitas Nasabah. Sehingga riset ini mengambil judul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUKU BUNGA TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH DI PT BANK NEGARA INDONESIA (SENTRA KREDIT MENENGAH) SIDOARJO".

1.2 Perumusan Masalah

- a. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Sentra Kredit Menengah BNI Sidoarjo ?
- b. Apakah Suku Bunga berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Sentra Kredit Menengah BNI Sidoarjo ?
- c. Apakah Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah di Sentra Kredit Menengah BNI Sidoarjo ?
- d. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah di Sentra Kredit Menengah BNI Sidoarjo ?
- e. Apakah Suku Bunga berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah di Sentra Kredit Menengah BNI Sidoarjo ?
- f. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada PT Bank BNI SKM Sidoarjo?
- g. Apakah suku bunga berpengaruh terhadap kinerja loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada PT Bank BNI SKM Sidoarjo?

1.3 Tujuan Observasi

Menurut rumusan permasalahan diatas, tujuan yang hendak dicapai dari observasi, yakni:

- a. Untuk mendapati pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Sentra Kredit Menengah BNI Sidoarjo.
- b. Untuk mendapati pengaruh secara parsial Suku Bunga terhadap Kepuasan Nasabah di Sentra Kredit Menengah BNI Sidoarjo.
- c. Untuk mendapati pengaruh secara parsial Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Sentra Kredit Menengah BNI Sidoarjo.
- d. Untuk mendapati pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di Sentra Kredit Menengah BNI Sidoarjo.

- e. Untuk mendapati pengaruh secara parsial Suku Bunga terhadap Loyalitas Nasabah di Sentra Kredit Menengah BNI Sidoarjo.
- f. Untuk mendapati pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah di Bank BNI SKM Sidoarjo
- g. Untuk mendapati pengaruh suku bunga terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah di Bank BNI SKM Sidoarjo

1.4 Manfaat Observasi

Manfaat dari riset yang dilakukan ini, yaitu:

- a. Terhadap peneliti, riset ini bermanfaat untuk menambah koleksi ilmu dan wawasan mengenai dampak dari kualitas pelayanan suku bunga, serta kepuasan dari nasabah kepada loyalitas nasabah. Hal ini terdapat dari hipotesis yang diperoleh dari *general education*. Juga termasuk satu diantara syarat dalam menempuh pendidikan Sarjana Manajemen STIE Mahardhika.
- b. Bagi STIE Mahardhika, untuk menambah khasanah perpustakaan dan referensi kepadapengkajiselanjutnya dalam melakukan pengkajian lanjutan melalui kajian dan pembahasan dengan topik yang sama dimasa yang akan datang.
- c. Kepada pencerna, hasil dari pengajian ini bertujuan dapat memperoleh sumbangsih pemikiran yang bermanfaat untuk dijadikan bahan penelitian lebih lanjut kepada semua pihak, khususnya rekan-rekan mahasiswa.
- d. Kepada instansi Perbankan

Observasi ini bertujuan sebagai salah satuacuan bagi industri keuangan untuk mengevaluasi kebijakan internal yang diterapkan denga tujuan agar instansi benar-benar mendapatkan eksekusi yang ideal melauai penyaluran kredit yang berkualitas.