

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen menjadi penting bagi perusahaan. Salah satu sektor yang terus berkembang adalah industri perbankan. Bank Central Asia (BCA), sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, telah menunjukkan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabahnya. Salah satu cabangnya yang penting adalah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pulogadung.

Kualitas layanan dan produk telah diakui sebagai dua faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam industri perbankan. Kualitas layanan melibatkan responsif, konsistensi, jaminan, empati, dan keamanan dalam layanan yang diberikan kepada nasabah. Sementara itu, kualitas produk mencakup kecanggihan, transmisi suara, kemudahan penggunaan, dan inovasi produk yang ditawarkan bank kepada nasabahnya.

Di tengah persaingan yang ketat, Kredit Sepeda Motor (Kredit Sepeda Motor) telah menjadi produk yang sangat diminati oleh nasabah perbankan di Indonesia. Khususnya di BCA, Kredit Sepeda Motor telah menjadi bagian integral dari portofolio produk mereka. Kualitas Kredit Sepeda Motor juga dianggap sebagai faktor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Pada skala lokal, KCP Pulogadung merupakan salah satu titik sentral bagi BCA dalam melayani nasabahnya. Oleh karena itu, penelitian yang fokus pada pengaruh kualitas layanan dan produk, terutama terkait dengan Kredit Sepeda Motor di KCP Pulogadung, akan memberikan wawasan yang berharga bagi bank tersebut untuk meningkatkan strategi pemasaran dan layanan kepada nasabahnya.

Dalam konteks lapangan di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pulogadung Bank Central Asia (BCA), terdapat sejumlah permasalahan yang menjadi fokus penelitian terkait dengan pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk

terhadap loyalitas nasabah. Beberapa permasalahan inti yang mungkin dihadapi di lapangan adalah sebagai berikut:

Kualitas Layanan yang Bervariasi: Meskipun BCA secara keseluruhan telah mempertahankan standar tertinggi dalam kualitas layanan, mungkin terjadi variasi dalam implementasinya di setiap cabang, termasuk KCP Pulogadung. Keterampilan karyawan, tingkat kesibukan cabang, atau ketidaksesuaian antara standar yang ditetapkan dan kenyataan lapangan merupakan faktor-faktor yang menyebabkan kualitas layanan menjadi berfarisai.

Tingkat Kepuasan Nasabah: Penilaian tentang kepuasan nasabah di KCP Pulogadung dapat berbeda-beda, tergantung pada pengalaman individu setiap nasabah. Masalah dapat muncul jika terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dan apa yang sebenarnya diterima dalam hal layanan dan produk. Kurangnya kepuasan dapat berdampak pada menurunnya loyalitas nasabah.

Kompetisi dari Institusi Keuangan Lain: Di lingkungan bisnis yang kompetitif seperti Pulogadung, BCA bersaing dengan sejumlah institusi keuangan lainnya yang menawarkan produk dan layanan serupa. Hal ini menimbulkan tantangan bagi BCA dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar serta loyalitas nasabahnya.

Kualitas Produk yang Dipersepsikan: Meskipun BCA menawarkan produk-produk seperti Kredit Sepeda Motor (Kredit Sepeda Motor), persepsi nasabah terhadap kualitas produk ini dapat bervariasi. Faktor seperti kecepatan persetujuan, suku bunga, dan kemudahan penggunaan produk dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

Perubahan Preferensi dan Kebutuhan Nasabah: Kondisi ekonomi, perubahan demografi, atau tren industri dapat mempengaruhi preferensi dan kebutuhan konsumen. BCA harus mampu menyesuaikan strategi pemasaran dan layanan mereka untuk tetap relevan dan memenuhi harapan nasabah.

Tantangan Teknologi: Perkembangan teknologi, khususnya dalam layanan perbankan digital, telah mengubah cara nasabah berinteraksi dengan bank. BCA KCP Pulogadung harus memastikan bahwa mereka dapat bersaing dalam hal inovasi teknologi dan memberikan pengalaman digital yang memuaskan kepada nasabah.

Dengan memahami inti permasalahan yang ada di lapangan, penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana kualitas layanan dan produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KCP Pulogadung BCA yang lebih mendalam. Dengan demikian, solusi yang ditawarkan dapat lebih tepat tujuan dan relevan dengan kebutuhan nyata di lapangan

Pulogadung sebagai lokasi penelitian memiliki ciri khas yang unik. Sebagai daerah yang berkembang pesat di sektor industri dan perdagangan, nasabah yang terdiri dari berbagai kalangan, mulai dari pelaku usaha mikro hingga korporasi besar, hadir di sini. Dalam konteks ini, peran KCP Pulogadung menjadi sangat penting dalam memberikan layanan dan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi nasabah.

Studi-studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas layanan dan produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, ada kebutuhan untuk penelitian yang lebih spesifik dalam konteks BCA, khususnya di KCP Pulogadung, untuk memahami bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi secara lokal dan bagaimana mereka mempengaruhi perilaku loyalitas nasabah. Ada beberapa alasan kuat mengapa penelitian ini dianggap penting dan relevan untuk diambil:

Pentingnya Loyalitas Nasabah: Loyalitas nasabah adalah faktor kunci dalam kesuksesan jangka panjang sebuah bank. Nasabah yang loyal cenderung menggunakan lebih banyak produk dan layanan dari bank tersebut, memberikan referensi kepada orang lain, dan bertahan dalam hubungan bisnis jangka panjang. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah menjadi krusial bagi keberhasilan strategi bisnis bank.

Tingginya Persaingan dalam Industri Perbankan: Industri perbankan merupakan salah satu industri yang sangat kompetitif. Banyaknya pilihan institusi keuangan yang tersedia bagi nasabah membuat bank harus bekerja keras untuk mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dalam konteks ini, memahami apa yang membuat nasabah tetap setia menjadi sangat penting.

Relevansi dengan Konteks Lokal: Penelitian ini difokuskan pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pulogadung, yang merupakan bagian penting dari

operasi BCA di tingkat lokal. Memahami dinamika spesifik yang terjadi di KCP Pulogadung dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen bank untuk menyempurnakan strategi pemasaran dan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah di daerah tersebut.

Kontribusi Pengetahuan dan Praktik: Penelitian ini akan meningkatkan pemahaman kita tentang perilaku nasabah di KCP Pulogadung dan memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi industri perbankan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat strategi pemasaran yang lebih efisien yang meningkatkan kualitas layanan dan barang yang diberikan kepada pelanggan.

Dukungan bagi Pengambilan Keputusan: Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar yang kuat bagi manajemen BCA, khususnya di KCP Pulogadung, dalam mengambil keputusan strategi dengan pengembangan produk, pelatihan karyawan, atau alokasi sumber daya terkait untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, bank dapat mengambil langkah-langkah yang lebih tepat untuk memperkuat hubungan dengan nasabahnya.

Selain beberapa hal di atas ada pula permasalahan internal BCA KCP Pulogadung yang memperkuat penelitian ini yaitu dikarenakan tidak tercapainya perolehan service level yang telah ditetapkan oleh BCA pusat pada dua bulan terakhir. Hal ini diketahui ketika kantor pusat mengirimkan *mystery shopper* (karyawan BCA kantor pusat yang menyamar menjadi nasabah untuk bertransaksi di cabang) ke BCA KCP Pulogadung. Dari hasil survei tersebut, BCA KCP Pulogadung memperoleh nilai 4,7 (empat koma tujuh) dari standar nilai sebesar 4,72 (empat koma tujuh puluh dua).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas layanan dan kualitas produk Kredit Sepeda Motor BCA terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Pulogadung. Penelitian ini berjudul PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK KREDIT SEPEDA MOTOR BCA TERHADAP LOYALITAS NASABAH BCA KCP PULOGADUNG.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang disampaikan di atas dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Pulogadung ?
2. Apakah Kualitas Produk Kredit Sepeda Motor BCA berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Pulogadung ?
3. Apakah kualitas layanan dan kualitas Produk Kredit Sepeda Motor BCA berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Pulogadung ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Pulogadung
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas Produk KREDIT SEPEDA MOTOR BCA terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Pulogadung
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas layanan dan kualitas Produk KREDIT SEPEDA MOTOR BCA terhadap loyalitas nasabah BCA KCP Pulogadung

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Studi ini dapat digunakan untuk meningkatkan pengetahuan tentang bagaimana kualitas layanan dan produk Kredit Sepeda Motor BCA memengaruhi loyalitas pelanggan BCA KCP Pulogadung serta menerapkan beberapa teori yang diperoleh saat kuliah di Universitas MH Thamrin Jakarta.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian memberikan pengetahuan yang cukup berharga bagi pengembangan strategi bisnis di masa depan dan dapat digunakan untuk

membuat pertimbangan terkait loyalitas nasabah pada faktor-faktor yang memengaruhinya di BCA KCP Pulogadung.

3. Bagi Masyarakat

Studi ini dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat umum terkait kualitas layanan dan kualitas produk sepeda motor memengaruhi loyalitas pelanggan BCA KCP Pulogadung.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup dasar-dasar teori yang menjelaskan tentang Loyalitas Nasabah serta beberapa teori lain yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu, juga disertakan penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran teoritis, dan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi mengenai metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini. Yang di dalamnya terdapat waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, jenis data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variable serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat ini berisi gambaran umum mengenai obyek penelitian, karakteristik responden, analisis data serta pembahasan atas rumusan masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir yang terdapat dalam skripsi penulis ini memaparkan mengenai kesimpulan dari semua bab serta saran atau rekomendasi untuk masalah terkait pembahasan di dalam skripsi ini.