

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Persaingan dalam industri jasa saat ini semakin ketat. Keunggulan kompetitif merupakan syarat yang harus bisa dikuasai oleh suatu perusahaan. Pelayanan yang diberikan oleh setiap penyedia jasa sangat bervariasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumennya. Salah satu industri jasa yang berkembang dengan sangat cepat adalah industri jasa perbankan.

Industri perbankan sebagai salah satu industri jasa dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal guna memberikan rasa nyaman kepada konsumen. Karena konsumen akan biasanya akan memberikan penilaian yang bersifat subjektif kepada perusahaan yang berdampak pula pada brand image atau citra merek suatu perusahaan. Menurut Lupiyoadi, perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa mencoba untuk memperlihatkan image nya, karena dengan image yang bagus maka memberi nilai tambah bagi perusahaan dan juga membuat konsumen betah bila kondisi tempat itu memberikan suasana yang nyaman.¹

¹ Nisrul Irawati, Rina Primadha, Jurnal : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. DR. Piringadi di Medan, Hal. 39*, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatra Utara.

Di dunia perbankan saat ini, khususnya pada PT. Panin Bank Tbk Cabang Puri Indah Kembangan Jakarta Barat, terdapat berbagai fenomena yang menunjukkan bahwa para nasabah masih merasakan kurangnya pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah itu sendiri, yang dapat menyebabkan beralihnya customer atau nasabah ke penyedia jasa yang lain .

PT. Bank Panin cabang puri kembangan Jakarta Barat ini juga agak kurang dalam mengelola brand imagenya. Masyarakat dan beberapa nasabah mempersepsikan bahwa Bank Panin cabang puri kembangan Jakarta Barat kurang bersaing dan kurang menunjukkan identitasnya sebagai salah satu bank yang mampu melewati ketidakstabilan ekonomi pada era krisis ekonomi di tahun 1998. Hal ini menyebabkan PT. Bank Panin kurang dikenal kredibilitasnya.

Kualitas pelayanan dan brand image yang belum sempurna pada PT. Panin Bank cabang puri kembangan Jakarta Barat ini bisa menyebabkan nasabah kurang loyal. Hal ini dibuktikan dengan berkurangnya nasabah PT. Panin Bank Cabang Puri Indah Kembangan Jakarta Barat yang pada bulan februari berjumlah 277 nasabah namun pada bulan juni jumlah nasabah berkurang 41 orang menjadi 236 nasabah.

Fenomena inilah yang memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian terhadap PT. Panin Bank Cabang Puri Kembangan yang menyebabkan para nasabah merasakan adanya kurangnya pelayanan yang dibutuhkan nasabah pada PT. Panin Bank Cabang Puri Kembangan Jakarta Barat.

PT. Bank Panin Tbk merupakan salah satu Perusahaan jasa perbankan yang didirikan pada tahun 1971, dan telah dicatatkan pada Bursa Efek Jakarta pada tahun 1982 yang menjadi bank pertama di Indonesia yang go public. Sejak awal manajemen perusahaan selalu berusaha memberikan nilai tambah bagi seluruh pihak.

Basis modal yang kuat dan manajemen resiko yang bijaksana telah memungkinkan Bank Panin untuk melewati ketidakstabilan ekonomi pada krisis ekonomi di tahun 1998. Dan Panin Bank merupakan salah satu bank dari sedikit Bank yang tidak direkapitalisasi oleh pemerintah setelah era krisis tersebut.

Untuk mempertahankan posisi kompetitif PT. Panin Bank Tbk menggunakan pendekatan progresif untuk bisnis, tinggal dekat dengan pelanggan dan membantu dalam memahami kebutuhan yang selalu berubah. Motto Panin bank “selalu ada untuk anda” yang menekankan kehandalan dan konsistensi.

Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk menjaga dan mempertahankan image yang sudah terbangun dimasyarakat. Hal ini penting karena perusahaan menyadari bahwa konsumen sering mengasumsikan brand image dengan kualitas produk itu sendiri.

Pelayanan maksimal yang diberikan perusahaan kepada konsumen dapat berdampak positif bagi perusahaan. Karena dengan pelayanan yang maksimal konsumen akan merasa sangat sangat nyaman sehingga akan menimbulkan perasaan loyal terhadap suatu produk. Griffin (2005) berpendapat bahwa seorang pelanggan dikatakan setia atau loyal apabila pelanggan tersebut menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan pelanggan membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu. Upaya memberikan kepuasan pelanggan dilakukan untuk mempengaruhi sikap pelanggan, sedangkan konsep loyalitas pelanggan lebih berkaitan dengan perilaku pelanggan daripada sikap dari pelanggan.²

PT. Panin Bank saat ini dikatakan masih belum maksimal dalam memberikan jasa pelayanan yang optimal sesuai dengan motto perusahaan yaitu “selalu ada untuk anda”. Oleh sebab itu timbul keinginan penulis untuk meneliti faktor kualitas pelayanan dan *brand image* dalam mempengaruhi loyalitas dengan judul

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. PANIN BANK Tbk CABANG PURI INDAH KEMBANGAN JAKARTA BARAT”

²Dyah Ayu Anisha Pradipta, 2012, *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumnas PT. Pertamina (Persero) Enduro 4T di Makasar*, Hal. 27, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasaudin Makasar

B. IDENTIFIKASI MASALAH DAN PEMBATASAN MASALAH

1. Identifikasi Masalah

- a. Kurangnya kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Panin Bank Tbk Cabang Puri Indah Kembangan.
- b. Kurangnya *brand image* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Panin Bank Tbk Cabang Puri Indah Kembangan.
- c. Kurangnya tingkat loyalitas nasabah PT. Panin Bank Tbk Cabang Puri Indah Kembangan.

2. Pembatasan Masalah

Agar tidak terlalu luas cangkupan yang akan dibahas dan juga keterbatasan waktu serta kemampuan penulis, maka dalam skripsi ini penulis hanya akan membahas pengaruh kualitas pelayanan dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Panin Bank Tbk Cabang Puri Indah Kembangan.

C. PERUMUSAN MASALAH

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Panin Bank Tbk Cabang Puri Indah Kembangan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Panin Bank Tbk Cabang Puri Indah Kembangan?
2. Apakah *Brand Image* yang diberikan oleh PT. Panin Bank Tbk Cabang Puri Indah Kembangan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Panin Bank Tbk Cabang Puri Indah Kembangan?
3. Faktor apakah yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Panin Bank Tbk Cabang Puri Indah Kembangan?

D. TUJUAN PENELITIAN.

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Panin Bank Tbk Cabang Puri Indah Kembangan Jakarta Barat?
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh *brand image* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Panin Bank Tbk Cabang Puri Indah Kembangan Jakarta Barat?
3. Untuk mengetahui faktor apa yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Panin bank Tbk Cabang Puri Kembangan Jakarta Barat.

E. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, antara lain dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang di gunakan untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayan dari Bank Panin untuk menjaga loyalitas nasabahnya.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini berguna bagi penulis sebagai syarat untuk memenuhi gelar sarjana pada fakultas ekonomi Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan penelitian lanjutan atau sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari atas enam bab, dengan uraian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan gambaran mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori yang menjelaskan tentang masalah didalam proposal ini. Didalam bab ini juga menjelaskan tentang kerangka pikir dalam pembahasan masalah dan teori-teori yang berkaitan dengan masalah peneliti

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan. Bab ini berisi tentang variable penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang sejarah perusahaan dan Profil dari seluruh responden.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasannya berdasarkan uji validitas, reliabilitas, dan regresi yang hasilnya akan menjawab perumusan masalah

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup kesimpulan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan yang berguna bagi Bank Panin Cabang Puri Indah Kembangan Jakarta barat