

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya zaman, kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perusahaan/bisnis perbankan. Penelitian dalam bidang manajemen pelayanan perbankan telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, perbankan modern menghadapi tekanan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan pelanggan yang ada. Salah satu topik utama yang terus menjadi perhatian adalah hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas nasabah. Dalam rangka menjawab pertanyaan-pertanyaan kunci tentang pengaruh faktor-faktor ini, penelitian sebelumnya telah menggunakan berbagai metode statistik. Salah satu metode yang semakin populer adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Metode ini menawarkan keunggulan analisis yang mendalam tentang bagaimana variabel-variabel berinteraksi dalam hubungan kompleks antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas nasabah. Pemilihan metode SEM sebagai kerangka analisis utama dalam penelitian ini didorong oleh beberapa pertimbangan, yakni metode SEM memungkinkan penelitian yang lebih holistik dan multidimensional tentang hubungan antara variabel-variabel kunci dalam konteks perbankan. selain itu, SEM dapat memodelkan hubungan sebab-akibat (*causal*) dan memahami bagaimana variabel laten dan manifest berinteraksi.

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan suatu metode analisis statistik multivariat. Melakukan olah data SEM berbeda dengan melakukan olah data regresi atau analisis jalur. Didalam SEM terdapat 3 kegiatan secara bersamaan, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (*confirmatory factor analysis*), pengujian model hubungan antara variabel (*path analysis*), dan mendapatkan model yang cocok untuk predeksi (analisis model struktural dan analisis

regresi). Sebuah pemodelan lengkap pada dasarnya terdiri dari model pengukuran (*measurement model*) dan *structural model* atau *causal model*. Model pengukuran dilakukan untuk menghasilkan penilaian mengenai validitas dan validitas diskriminan, sedangkan model struktural, yaitu pemodelan yang menggambarkan hubungan-hubungan yang dihipotesakan.

Keuntungan lain dari metode SEM adalah kemampuannya dalam menangani model yang rumit. Metode ini baik digunakan untuk menyelesaikan variabel-variabel yang cukup kompleks dan saling berhubungan karena dapat memodelkan hubungan secara sekaligus antara variabel dependen dan independen yang lebih realistis daripada beberapa metode statistika lainnya yang harus berfokus pada hubungan satu ke satu, juga dapat melakukan pengujian hipotesis yang lebih komprehensif daripada metode statistik lainnya karena dapat menguji banyak hipotesis sekaligus, termasuk pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel. Selain itu SEM memungkinkan untuk melakukan analisis kesesuaian model, yang dapat memeriksa sejauh mana model yang akan dibuat sesuai dengan data yang dimiliki, juga dapat membantu memastikan bahwa model tersebut memadai dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel (Siswoyo, 2014). SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor yang pertama kali dikenalkan oleh Galton (1869) dan Pearson & Lee (1904), dan model persamaan simultan yang dikembangkan pada ilmu ekonometri.

Beberapa contoh penelitian yang menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), yaitu Herokholiqi, dkk (2018) melakukan penelitian tentang Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Ineke Kusuma Dewi pada tahun 2020 membahas tentang Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Nasabah Secara *Online* Dengan Metode *Structural Equation Modeling* (Studi Kasus Bank Mandiri Tangerang Harvest Bintaro). Besse, dkk (2018) melakukan penelitian dengan studi kasus Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS. Antonius, dkk (2019) melakukan penelitian tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Fixpay Menggunakan SEM

dengan PLS. Halimah (2017) juga melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Medical Center ITS dengan Metode *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS).

Pada penelitian ini industri perbankan yang akan dibahas yaitu Bank Negara Indonesia (BNI). Menurut Nufus, dkk (2019), pada periode lima tahun terakhir ini dari segi total aset bank BNI mengalami peningkatan pada tiap tahunnya dan menempatkan bank BNI berada pada posisi ke-4 sebagai bank dengan kepemilikan aset tertinggi di Indonesia. Meningkatnya jumlah aset bank BNI ditandai dengan meningkatnya jumlah rekening yang mencapai 44,9 juta terhitung pada bulan maret 2019. Pada saat ini Bank BNI mencatat jumlah pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking* mencapai 12,14 juta nasabah sampai dengan Juni 2022 atau meningkat 34,7% *Year on Year* (YoY). Jumlah transaksi meningkat signifikan sebesar 34,8% hingga mencapai 271 juta dengan nilai transaksi mencapai Rp 368 triliun atau tumbuh 36,8% YoY.

Dalam penelitian ini adapun industri perbankan BNI yang menjadi sampel adalah cabang Universitas Negeri Medan. Berdasarkan observasi yang dilakukan secara langsung, adanya ulasan negatif yang diberikan oleh nasabah tentang pelayanan pihak Bank Negara Indonesia (BNI) memperlihatkan masih kurangnya kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, contohnya seperti masih adanya keluhan dari nasabah terkait dengan antrian yang cukup lama dan panjang, nasabah juga mengeluh tidak mendapatkan tempat duduk untuk menunggu didalam ruangan sehingga mengharuskan nasabah menunggu diluar dengan keadaan panas. Terlepas dari itu, ada juga ulasan positif yang diberikan nasabah seperti pegawai melayani nasabah dengan baik, penyediaan mesin ATM, dan penampilan pegawai yang rapi dan menarik.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perlu dilakukan suatu analisis mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan tingkat loyalitas nasabah terhadap bank BNI cabang UNIMED serta bagaimana karakteristik dari nasabah bank BNI cabang UNIMED sebagai pelanggan. Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan yang berguna bagi Bank BNI cabang UNIMED dan lembaga perbankan

lainnya dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Pengetahuan yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam industri perbankan.

Namun pada saat ini, banyaknya perusahaan industri perbankan di Indonesia menyebabkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas dari seorang pelanggan. Loyalitas merupakan suatu perilaku yang ditujukan dengan pembelian rutin dan merekomendasikan kepada orang lain untuk ikut membeli (Wijayanto & Iriani, 2013). Menurut Wendha, dkk (2013), kualitas pelayanan yang optimal dapat dijadikan sebagai salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan pelanggan yang diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga akan menciptakan kepuasan dan loyalitas perusahaan karena pelanggan yang loyal merupakan aset berharga untuk menjaga keberlangsungan hidup perusahaan dalam persaingan pasar yang ketat. Menurut Parasuraman, dkk (1998) terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Menurut (Sylvani, 2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *reliability*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syari'ah. Dalam penelitian Angkoso (2019), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah serta kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustikawati (2009) mengatakan bahwa atribut-atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank BNI dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya multiguna produk (*reliability*), fasilitas kantor (*tangible*), kecepatan petugas menyelesaikan masalah (*responsiveness*), keamanan (*assurance*), dan memahami kebutuhan nasabah (*empathy*). Penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan agar tidak lari ke perusahaan bank pesaing lainnya dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis akan melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Negara Indonesia Dengan Metode *Structural Equation Modeling***”.

1.2 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup permasalahan sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah nasabah bank BNI cabang Universitas Negeri Medan.
2. Sampel penelitian adalah nasabah yang datang ke kantor bank BNI cabang Universitas Negeri Medan.
3. Penelitian dan pengamatan objek dilakukan selama \pm dua (2) bulan.
4. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada responden nasabah BNI.
5. Tidak ada perbandingan/persaingan dengan pelayanan bank lainnya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik yang dimiliki oleh nasabah bank BNI cabang Universitas Negeri Medan?
2. Variabel indikator apa yang signifikan mempengaruhi variabel laten kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia (BNI)?
3. Berapa besar pengaruh variabel laten kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia (BNI)?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Menggambarkan karakteristik yang dimiliki oleh nasabah bank BNI cabang Universitas Negeri Medan.
2. Mengetahui variabel indikator yang signifikan mempengaruhi variabel laten kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia (BNI)
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel laten kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia (BNI).

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan tentang *Structural Equation Modeling* (SEM) dalam menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Bagi pembaca, menjadi pedoman atau bahan pertimbangan dalam penulisan laporan selanjutnya.
3. Bagi perusahaan, menjadi informasi empiris yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya dan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi perusahaan untuk waktu yang akan datang, khususnya strategi kepuasan pelanggan.