

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perbankan merupakan salah satu sektor industri di Indonesia yang dikatakan masih menunjukkan kinerja yang solid di masa pandemi. Ketua Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Wimboh Santoso, mengatakan kondisi industri perbankan saat ini masih terjaga di tengah pandemi Covid-19. Hal ini disebabkan dukungan tingkat permodalan yang tinggi dan likuiditas memadai meski intermediasi perbankan mengalami tekanan sejalan dengan melambatnya perekonomian domestik. Permodalan industri perbankan terus mengalami peningkatan, tercatat pada Agustus mencapai 23,2%, dibanding Juli yang berada di 22,96%. Alat likuid yang dimiliki perbankan terus mengalami peningkatan dengan masih tingginya pertumbuhan DPK dan lemahnya *demand* kredit. Per September 2020, rasio alat likuid/non-core deposit dan alat likuid/DPK terpantau pada level 148,01% dan 31,68%, jauh di atas threshold (ambang batas) masing-masing sebesar 50% dan 10%, sedangkan LDR tercatat 85,1%. Wimboh memaparkan bahwa untuk permodalan bank angkanya sangat cukup, yaitu 23,2% jauh di atas batas minimum 12% (CNN Indonesia, 2020).

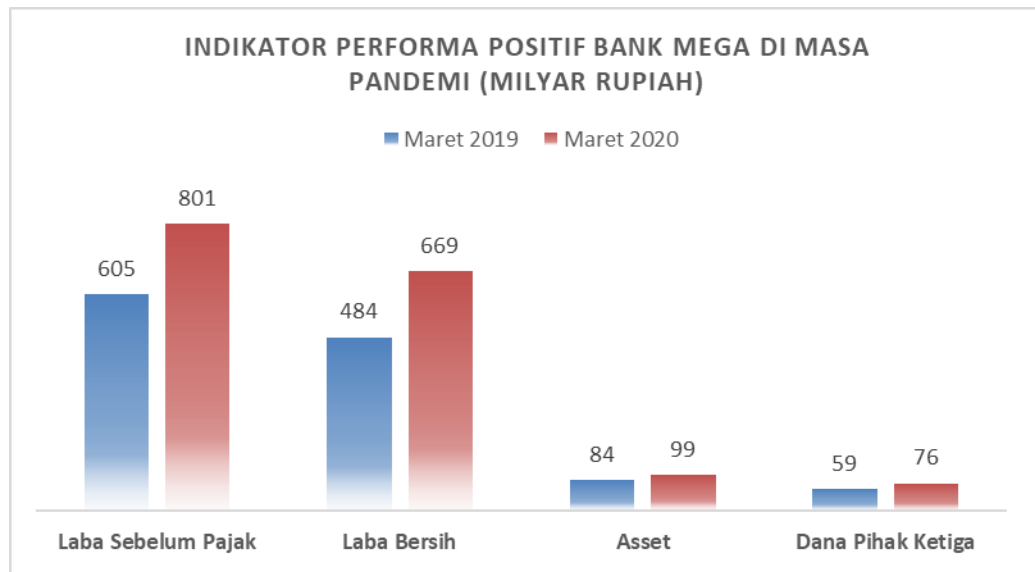
Kredit pada Bank Persero dan BPD masih tumbuh cukup baik. Hal ini menandakan sektor swasta masih berhati-hati atau *wait and see* terhadap *outlook* risiko ke depan. Sektor perbankan akan didorong untuk mempercepat

proses kredit-kredit baru sehingga bisa mengompensasi penurunan kredit di Januari sampai Juni. Berdasarkan jenis penggunaannya, Kredit Modal Kerja (KMK) masih berkontraksi -0,95%, sedang kredit investasi masih positif 4,56% (yoy). Penurunan kredit modal kerja di Agustus lebih disebabkan oleh penurunan debit KMK beberapa debitur besar. Berbagai kebijakan stimulus yang diberikan OJK dan pemerintah mampu memberikan dampak positif pada segmen UMKM, tercermin dari kenaikan pertumbuhan yang positif menjadi sebesar 0,18% (MoM Juli-Agustus 2020). Meski secara keseluruhan kredit segmen UMKM masih berkontraksi -2,35%. Dengan berbagai kebijakan yang telah dikeluarkan oleh OJK, secara umum profil risiko perbankan masih terjaga pada level yang *manageable* dengan rasio NPL gross tercatat pada Juli sebesar 3,22%. Intermediasi perbankan masih tumbuh positif secara year on year (yoy), meski kembali mengalami sedikit penurunan dibandingkan periode sebelumnya. Hingga Agustus lalu, pertumbuhan kredit tercatat sebesar 1.04% yoy, didorong oleh pelemahan penyaluran kredit baru oleh Bank Umum Swasta Nasional (CNN Indonesia, 2020).

Pemerintah optimistis industri perbankan akan bangkit pada triwulan III dan akan menjadi motor pertumbuhan ekonomi Indonesia pada Semester II/2020. Hal tersebut diungkapkan oleh Wakil Menteri BUMN Kartika Wirjoatmodjo dalam Konferensi Pers Perkembangan Stimulus Perbankan bersama dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan pelaku industri. Pemerintah mengapresiasi langkah OJK dalam melakukan relaksasi kredit

sejak Februari lalu yang kemudian dijalankan oleh perbankan nasional. Hal ini membantu sektor riil terutama untuk *cashflow* dalam menghadapi pandemi. Pemerintah optimistis Q3 ini adalah kebangkitan industri perbankan dan diharapkan permintaan kredit dan pertumbuhan kredit modal kerja baru bisa positif dan bisa meningkatkan pertumbuhan ekonomi di semester II-2020. Diharapkan pertumbuhan ekonomi di semester II ini bisa masuk ke teritori positif kembali. Per Juli 2020, perbankan nasional sudah melakukan restrukturisasi kredit sebesar Rp769,5 triliun, dan Rp326,38 triliun di antaranya diperuntukkan untuk UMKM dengan jumlah debitur 5,41 juta orang. Menurutny, pada kuartal II, bank masih fokus terhadap restrukturisasi kredit sehingga belum menyalurkan kredit baru. Namun, pada kuartal III dan kuartal IV, perbankan akan mulai salurkan kredit baru untuk nasabah UMKM dan korporasi (CNBC Indonesia, 2020).

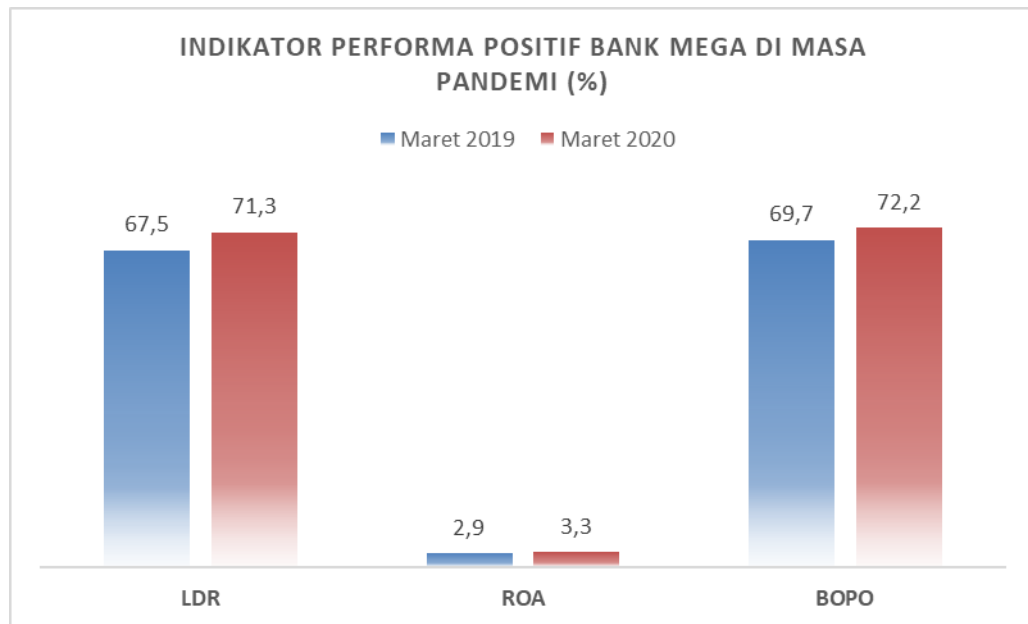
PT Bank Mega Tbk (Bank Mega) merupakan salah satu pelaku industri di sektor perbankan yang menunjukkan performa positif di masa pandemi ini. Bank Mega meneruskan catatan kinerja yang positif pada periode Q1 2020.



Sumber: Bank Mega (2020)

Gambar 1
Performa Positif Bank Mega di Masa Pandemi

Dalam penjelasan yang disampaikan oleh Direktur Utama Bank Mega, Kostaman Thayib, Laba Sebelum Pajak tumbuh sebesar 32% dari Rp605 miliar pada periode Maret 2019 menjadi Rp801 miliar pada periode Maret 2020. Sementara Laba bersih Bank Mega Q1 2020 tercatat Rp669 Miliar atau meningkat 38% dibandingkan periode yang sama tahun 2019 sebesar Rp 484 Miliar. Catatan kinerja positif Bank Mega juga terjadi pada pertumbuhan aset, di mana terdapat pertumbuhan sebesar 18% dari Rp84 triliun pada periode Maret 2019 menjadi Rp99 triliun pada periode Maret 2020. Dana Pihak Ketiga meningkat dari Rp59 triliun pada periode Maret 2019 menjadi Rp76 triliun pada periode Maret 2020 atau tumbuh sebesar 29% lebih tinggi dari pertumbuhan industri pada Februari 2020 yang hanya sebesar 7,77%.



Sumber: Bank Mega (2020)

Gambar 2
Performa Positif Bank Mega di Masa Pandemi (2)

Dari sisi likuiditas, Bank Mega memiliki kondisi yang kuat tercermin dari rasio LDR sebesar 67,5% lebih rendah dibandingkan 71,3% pada Maret 2019, menunjukkan besarnya cadangan likuiditas yang dimiliki oleh Bank Mega. Rasio keuangan lainnya juga mencatat peningkatan yang baik, antara lain ROA tercatat sebesar 3,3% naik dibandingkan 2,9% pada Maret 2019, menunjukkan kemampuan Bank Mega untuk menghasilkan laba yang tinggi dalam mengelola asetnya. BOPO menjadi 69,7% membaik dibandingkan 72,2% pada Maret 2019, mencerminkan efisiensi Bank Mega dalam mengelola kegiatan operasionalnya. Angka ini juga lebih baik dari BOPO industri pada Februari 2020 yang tercatat sebesar 83,60%. Dari sisi permodalan, CAR Bank Mega mencapai 24,7%, menunjukan kecukupan

modal Bank Mega yang kuat. Sementara CAR industri pada Februari 2020 tercatat sebesar 22,27% (CNBC Indonesia, 2020).

Kredit tercatat tumbuh sebesar 23% dari Rp44 triliun pada periode Maret 2019 menjadi Rp54 triliun pada periode Maret 2020. Pertumbuhan kredit Bank Mega ini berada di atas rata-rata industri pada posisi Februari 2020 sebesar 5,93%. Penyaluran kredit kepada korporasi tercatat sebagai segmen bisnis yang paling besar memberikan kontribusi pada penyaluran kredit secara keseluruhan. Peningkatan kredit korporasi terutama berasal dari kredit infrastruktur jalan tol yang dijamin pemerintah dan kredit kepada korporasi dengan track record yang baik. Pencapaian ini dikontribusi dari meningkatnya Net Interest Income sebesar 10% dibandingkan periode yang sama tahun 2019 terutama karena meningkatnya pendapatan bunga kredit akibat volume kredit yang meningkat signifikan sebesar Rp10,1 triliun atau tumbuh 23% dibandingkan periode yang sama tahun 2019. Sementara Feebased Income tercatat naik sebesar 21% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya (Bank Mega, 2020).

Di tengah situasi pandemi Covid-19, Bank Mega tetap berkomitmen untuk terus melayani para nasabah setia dalam memenuhi kebutuhan transaksi perbankannya. Layanan di cabang tetap berjalan walaupun dengan waktu operasional yang lebih pendek. Beberapa aplikasi digital yang dimiliki oleh Bank Mega seperti ChatBot Mila, Mega Internet Banking dan Msmile menjadi solusi bagi nasabah yang membutuhkan transaksi perbankan meskipun harus berada di rumah. Msmile, merupakan aplikasi terbaru yang

baru diluncurkan Bank Mega yaitu Mobile App yang memudahkan nasabah dalam melihat informasi dan melakukan transaksi finansial, mengakses berbagai fitur kartu kredit, dan melihat promosi yang ditawarkan Bank Mega hanya dengan menggunakan perangkat handphone, dimanapun nasabah tersebut berada. Melalui Msmile, layanan kepada nasabah menjadi lebih praktis, aman dan nyaman. Sesuai dengan himbauan pemerintah untuk memberikan relaksasi kepada Debitur yang terkena dampak Covid-19, Bank Mega juga mempunyai kebijakan restrukturisasi kredit untuk memberikan kemudahan bagi debitur Bank Mega yang terkena dampak virus corona, baikperorangan maupun perusahaan. Program restrukturisasi yang ditawarkan berupa keringanan pembayaran kewajiban /angsuran atas pokok dan/atau bunga dengan cara perpanjangan jangka waktu kredit atau pemberian grace period dengan jangka waktu yang akan ditentukan dari hasil evaluasi Bank terhadap kemampuan debitur. Pengajuan Restrukturisasi kredit akan dievaluasi oleh Komite Restrukturisasi Bank Mega sesuai dengan ketentuan Bank Mega dan Peraturan OJK. Bank Mega Kantor Cabang Depok merupakan kantor cabang yang menunjukkan kinerja baik dan menjadi percontohan di wilayah Jawa Barat karena aktif menjalankan inisiatif-inisiatif pelayanan di masa pandemi ini (Bank Mega, 2020).

Perkembangan dunia bisnis yang begitu pesat mendorong setiap perusahaan untuk mengantisipasi persaingan yang ketat. Strategi yang tepat diperlukan untuk menghadapi persaingan agar bisa bertahan di pasaran, terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tidak kehilangan pelanggan dalam jangka panjang. Pelayanan yang berkualitas dapat tercipta apabila manajemen perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* (Wijayato, 2015:40).

Secara umum, citra perusahaan merupakan penilaian evaluatif dari total persepsi atas korporasi. Jika sebuah perusahaan memiliki citra yang lebih baik, maka pelanggan akan memiliki kemauan yang lebih tinggi untuk menggunakan produk dan layanan perusahaan. Citra perusahaan dipandang sebagai persepsi kognitif dan afektif secara keseluruhan dalam kaitannya dengan citra perusahaan, produk dan layanan, konsep manajemen, dan kualitas komunikasi. Citra perusahaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (Kuo dan Tang, 2013:515).

Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional pelanggan pasca konsumsi sebagai hasil membandingkan kinerja yang diharapkan dan yang aktual diterima olehnya. Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi kognitif dan afektif mengenai perusahaan dan produk atau layanan yang dikonsumsi. Semakin baik evaluasi yang diberikan atas perusahaan dan produk atau layanan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dimiliki pelanggan. Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan diindikasikan terkait dengan kualitas produk atau layanan yang diberikan dan citra yang dimiliki oleh perusahaan (Kuo dan Tang, 2013:515).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan dengan pihak internal Bank Mega maupun nasabah, dapat diidentifikasi beberapa masalah pada Bank Mega kantor cabang Depok sebagai berikut:

1. Adanya keluhan terkait dengan kesulitan penggunaan aplikasi digital dari Bank Mega.
2. Adanya keluhan terkait dengan akses menuju outlet Bank Mega Kantor Cabang Depok yang berada di Ruko ITC Depok.
3. Adanya keluhan terkait dengan kurang luasnya tempat parkir di depan outlet Bank Mega Kantor Cabang Depok.
4. Adanya keluhan terkait dengan ruang tunggu dan toilet di Bank Mega Kantor Cabang Depok.
5. Adanya keluhan kualitas layanan yang diberikan tidak mencerminkan citra Bank Mega yang sudah dikenal baik.

Jika ditarik suatu hubungan di antara hal-hal yang menjadi keluhan nasabah, semuanya terkait dengan aspek layanan yang diberikan dan terkait dengan citra yang dimiliki oleh Bank Mega.

C. Batasan Masalah

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di Bank Mega Kantor Cabang Depok, maka dirasakan perlu untuk dilakukan pengamatan secara menyeluruh atas kualitas layanan dan kaitannya dengan citra perusahaan oleh pimpinan cabang setempat. Merujuk pada penelitian Wijayanto (2015),

Cahyani (2016), Marlius dan Putriani (2019), Kuo dan Tang (2011), ditemukan bahwa kualitas layanan di sektor perbankan dapat didekati oleh pengukuran pada lima dimensi, antara lain keandalan (*reliability*), keamanan (*assurance*), tampilan fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan respon (*responsiveness*). Kelima dimensi kualitas layanan tersebut ditemukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan. Demikian juga halnya dengan citra perusahaan yang juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan temuan dari penelitian terdahulu tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Kantor Cabang Depok”**.

D. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan batasan masalah yang dipaparkan, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Kantor Cabang Depok?
2. Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Kantor Cabang Depok?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Kantor Cabang Depok?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memahami pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Kantor Cabang Depok.
2. Memahami pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Kantor Cabang Depok.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan tambahan wawasan serta sebagai referensi untuk bahan penelitian lanjutan, khususnya terkait kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan.
2. Menjadi bahan pertimbangan dan inputan bagi Bank Mega Kantor Cabang Depok untuk menyempurnakan kualitas pelayanan dan citra perusahaan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.

G. Sistematika Penelitian

Sistematika dalam penelitian ini mengikuti alur sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II STUDI PUSTAKA

Bab ini berisi tentang kajian literatur mengenai variabel, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode/jenis penelitian, variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, serta teknik dan analisis data.

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi Sekilas Gambaran Bank Mega, Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Profil Responden, Hasil Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Data, dan Pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menyajikan kesimpulan dari penelitian, yang merupakan jawaban singkat terhadap permasalahan serta saran-saran.