

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan, mempertahankan nasabah menjadi kunci utama bagi keberlangsungan dan pertumbuhan bank. Loyalitas nasabah tidak hanya berkontribusi pada stabilitas dana pihak ketiga (DPK), tetapi juga menjadi pondasi bagi reputasi positif dan potensi pertumbuhan bisnis melalui referensi dan pembelian produk atau layanan lainnya. Bank Negara Indonesia (BNI), sebagai salah satu bank BUMN terbesar di Indonesia, menyadari pentingnya membangun dan memelihara loyalitas nasabahnya.

Salah satu faktor krusial yang diyakini memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan prima atau *service excellence*. Pelayanan prima yang melampaui ekspektasi nasabah, dapat menciptakan pengalaman positif yang berkesan. Pengalaman positif ini pada gilirannya membangun kepercayaan, kepuasan, dan akhirnya mendorong loyalitas. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat dengan cepat mengikis kepercayaan nasabah dan mendorong mereka untuk beralih ke bank *competitor*.

Produk deposito merupakan salah satu produk unggulan BNI yang berkontribusi signifikan terhadap pendanaan bank, keputusan nasabah untuk terus memperpanjang deposito mereka, menambah dana, atau bahkan merekomendasikan produk deposito kepada orang lain merupakan indikator kuat

dari loyalitas seorang nasabah. Dalam konteks produk deposito, *Service excellence* dapat terwujud dalam berbagai aspek, mulai dari kemudahan pembukaan pengelolaan deposito, kejelasan informasi produk, kecepatan dan ketepatan transaksi, hingga responsivitas dan solusi yang diberikan oleh petugas bank terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah.

Pada Penelitian sebelumnya oleh Ningsih, (2020) dalam jurnal berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Produk Deposito di Bank BRI Kantor Cabang Kudus*" menemukan bahwa ketiga variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank tidak hanya ditentukan oleh bunga deposito, tetapi juga oleh aspek emosional seperti rasa percaya dan pengalaman pelayanan. Penelitian ini memberikan dasar bahwa loyalitas nasabah deposito merupakan aspek penting dalam pengelolaan nasabah di industri perbankan.

Penelitian lain oleh Siregar, & Lestari, (2019) yang berjudul "*Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Hubungan terhadap Loyalitas Nasabah Produk Deposito pada Bank Syariah Mandiri Cabang Medan*" juga menegaskan bahwa citra perusahaan dan kualitas hubungan antara nasabah dengan pihak bank berpengaruh positif terhadap loyalitas. Studi ini menyoroti pentingnya aspek komunikasi dan reputasi bank dalam mempertahankan nasabah deposito. Hasil ini relevan untuk diterapkan dalam konteks Bank BNI, yang juga menghadapi tantangan dalam menjaga loyalitas nasabah di tengah persaingan antarbank.

Meskipun pentingnya *service excellence* dalam membangun loyalitas nasabah telah banyak diakui, implementasinya dalam konteks produk deposito di BNI perlu diteliti lebih lanjut. Pemahaman yang mendalam mengenai berbagai dimensi *service excellence* secara spesifik mempengaruhi loyalitas nasabah deposito di bank BNI akan memberikan wawasan berharga bagi manajemen bank dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCU Tasikmalaya, menghadapi beberapa fenomena seperti tingginya persaingan antar bank dalam menawarkan produk deposito dengan menawarkan berbagai fitur dan tingkat suku bunga yang menarik menuntut BNI untuk memiliki keunnggulan kompetitif diluar sekadar bunga.

*Service excellence* dapat menjadi pembeda yang signifikan nasabah saat ini semakin cerdas dan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan, mereka tidak hanya mencari keuntungan finansial, tetapi juga pengalaman berinteraksi yang positif dan memuaskan. Jika nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima terkait produk deposito, mereka berpotensi untuk menarik dana dan beralih ke bank lain yang menawarkan pelayanan yang lebih baik.

Meskipun produk yang ditawarkan sama dengan produk kompetitor, tetapi dengan adanya *service excellence* diharapkan dapat dijadikan sebagai pembeda antar bank serta nilai lebih sebagai syarat menciptakan kepuasan pelanggan terhadap bank tersebut. Ketika perusahaan perbankan berhasil memberikan

pelayanan prima bagi nasabah, perusahaan tersebut akan mendapatkan keuntungan dikarenakan nasabah merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan kembali produk atau layanan yang ditawarkan oleh bank, bahkan mereka akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk atau layanan yang disediakan.

Kepuasan nasabah merupakan tingkatan dimana anggapan kinerja produk sesuai dengan harapan yang dirasakan, maka nasabah yang loyal akan menjadi aset yang sangat berharga bagi suatu bank. Nasabah yang merasa puas dalam menggunakan produk akan mempermudah bank dalam mencari nasabah baru yang memberikan umpan positif bagi bank dikarenaka saat ini pelanggan makin kritis dalam memilih produk atau jasa oleh karena itu dengan kepuasan pelanggan mereka akan lebih loyal dan mereka akan mudah memberikan referensi ke orang lain.

Meskipun pentingnya *service excellence* dalam membangun loyalitas nasabah telah banyak diteliti, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada konteks bank syariah atau layanan umum, serta belum secara spesifik mengkaji nasabah produk deposito di bank BUMN seperti BNI. Selain itu, fenomena fluktuasi loyalitas nasabah yang disebabkan oleh pengalaman layanan yang tidak konsisten belum banyak dieksplorasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut, dengan mengkaji lebih dalam pengaruh service excellence terhadap loyalitas nasabah produk deposito di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.

Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian lebih jauh mengenai:  
**“Pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Pada Produk Deposito di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, dapat diidentifikasi yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *service excellence* yang dilakukan pada nasabah deposito di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang utama Tasikmalaya
2. Bagaimana loyalitas nasabah deposito di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang utama Tasikmalaya
3. Bagaimana pengaruh *service excellence* dalam pelayanan terhadap loyalitas nasabah deposito di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang utama Tasikmalaya

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang, penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan:

1. Mengetahui *Service excellence* yang dilakukan pada nasabah deposito di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang utama Tasikmalaya.
2. Mengetahui loyalitas nasabah deposito di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang utama Tasikmalaya.

3. Mengetahui pengaruh *Service Excellence* dalam pelayanan terhadap loyalitas nasabah deposito di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang utama Tasikmalaya.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulisan proposal tugas akhir ini diharapkan memberikan manfaat untuk berbagai pihak, berikut manfaat dari penulisan ini adalah:

1. Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya pengetahuan dalam bidang *service excellence* juga pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang utama Tasikmalaya

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis

Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang dunia perbankan khususnya di bagian pelayanan pelayanan prima atau *service excellence*. Dengan mengetahui dan melihat secara langsung bagaimana pelayanan prima atau *service excellence* di terapkan kepada nasabah dengan baik pada kegiatan magang yang penulis laksanakan di Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai syarat kelulusan mahasiswa.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan mengenai *service excellence* dan pengaruh nya terhadap nasabah agar bisa lebih baik lagi dalam melayani nasabah.

c. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi serta informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa program studi perbankan dan keuangan.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Tempat penelitian dilakukan di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Utama Tasikmalaya yang beralamat di Jl. HZ. Mustofa No.110, Yudanagara, Kec. Cihideung, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46121

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Waktu yang dibutuhkan untuk Penelitian dimulai dari bulan desember 2024 sampai dengan bulan juni 2025.

Tabel 1.1

## Jadwal Penelitian