

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak pasal 1 UU N0.10 (1998). Definisi tersebut memungkinkan bahwa peranan perbankan saat ini sangat penting dalam menunjang berjalannya roda perekonomian dan pembangunan nasional, mengingat fungsinya sebagai lembaga intermediasi atau sebagai perantara antara debitor dan kreditor, dan lain-lain. Penyaluran kredit merupakan fokus dan kegiatan utama perbankan dalam menjalankan fungsi intermediasinya. Peranan perbankan sangat penting bagi perkembangan dan kemajuan suatu negara. Dalam menjalankan kegiatan usaha, bank tidak hanya mencari keuntungan saja namun diarahkan pada peningkatan taraf hidup masyarakat. Hal tersebut tersebut merupakan komitmen bagi setiap bank. Kegiatan menghimpun dana (funding) dan menempatkan dana (lending) melalui penjualan jasa keuangan harus dikelola secara bersamaan, karena masing-masing kelompok saling berkaitan sehingga apabila salah satu kelompok tidak dikelola secara profesional maka mengakibatkan kerugian bagi bank itu sendiri. Agar kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik, maka perbankan memerlukan ketersediaan dana (sumber dana). Yaitu dengan

cara kegiatan menghimpun dana (funding) dari masyarakat dalam bentuk simpanan melalui produk tabungan.

Persaingan yang ketat menuntut setiap bank untuk mampu menarik dan mempertahankan nasabah, khususnya dalam penghimpunan dana melalui produk tabungan. *service excellence* menjadi salah satu strategi utama untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah dalam produk tabungan. *Service excellence* merupakan pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan kepada pelanggan secara konsisten, cepat, tepat, ramah, dan profesional sehingga mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016:14), pemasaran jasa menekankan pada pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam industri jasa seperti perbankan, pengalaman pelayanan menjadi faktor utama karena produk bersifat tidak berwujud (intangible), sehingga kualitas interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan. Sehingga pengalaman pelayanan menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi dan kepuasan nasabah semakin baik *service excellent* yang dirasakan, maka semakin loyal nasabah untuk menggunakan atau mempertahankan penggunaan produk tabungan.

Pada dasarnya BPR sama seperti kegiatan bank umum, namun yang menjadi perbedaan yaitu jumlah Jasa bank yang dilakukan BPR jauh lebih sempit. BPR dibatasi dengan persyaratan, sehingga tidak bisa berbuat seelaluasa bank umum. Keterbatasan kegiatan BPR juga dikaitkan menggunakan misi pendirian BPR itu sendiri. Dalam praktiknya kegiatan BPR ialah menghimpun dana hanya dalam

bentuk simpanan tabungan serta simpanan deposito, menyalurkan dana dalam bentuk investasi, kredit modal kerja, dan kredit perdagangan. Karena keterbatasan yang dimiliki oleh BPR ada beberapa larangan yang tidak boleh dilakukan BPR. Larangan ini meliputi menerima simpanan giro, mengikuti kliring, melakukan kegiatan perasuransian." valuta asing.

Bank Perekonomian Rakyat Bandung Kidul, sebagai lembaga keuangan yang berfokus pada pelayanan masyarakat menengah ke bawah perlu menjaga kualitas *service excellence* agar nasabah tabungan tetap loyal. Dalam menghadapi fenomena seperti tingginya persaingan antar bank dalam menawarkan produk tabungan dengan tingkat bunga yang lebih menarik menuntut BPR untuk memiliki keunggulan kompetitif di luar sekedar bunga. *Service excellence* bisa menjadi pembeda yang signifikan nasabah saat ini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan dan semakin cerdas tidak hanya mencari keuntungan finansial tetapi juga pengalaman berinteraksi yang positif dan memuaskan. Jika nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima ada potensi nasabah menarik dana dan beralih ke bank lain yang menawarkan pelayanan yang lebih baik, mengingat produk tabungan merupakan salah satu produk utama BPR, maka loyalitas nasabah tabungan menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas dana pihak ketiga.

Pada penelitian sebelumnya oleh Zakiya, Z (2023) dalam jurnal berjudul “*Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan)*” menemukan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh yang

positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Menunjukkan bahwa tidak hanya ditentukan oleh bunga tabungan untuk menciptakan hubungan jangka panjang antara nasabah dan juga bank. oleh aspek emosional juga seperti rasa percaya dan pengalaman pelayanan.

Penelitian lain oleh Sitanggang, Christin (2025) yang berjudul “*Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. KC Bengkalis*” juga menegaskan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Studi ini menyoroti pentingnya pelayanan bank dalam mempertahankan nasabah tabungan. Hal ini relevan untuk diterapkan di bank BPR, yang juga menghadapi tantangan dalam menjaga loyalitas nasabah tabungan di tengah persaingan yang ketat antar bank.

Meskipun pentingnya *service excellence* dalam mempengaruhi loyalitas nasabah telah banyak diteliti, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada bank syariah dan bank umum, serta belum spesifik mengkaji nasabah produk tabungan di bank BPR seperti BPR Bandung Kidul. Juga didasarkan pada hasil observasi awal pada saat melakukan kegiatan magang di mana antrian nasabah yang cukup panjang dan dilihat dari ulasan nasabah di google yang dilampirkan di lampiran 6 ada yang menyatakan bahwa pelayanan di bagian keuangan kurang bagus, seperti ada yang menyatakan di bagian keuangan kurang ramah. Oleh karena itu, objek penelitian ini dianggap relevan untuk mengungkap sejauh mana *Service excellence* mempengaruhi loyalitas nasabah pada produk tabungan di PT BPR Bandung Kidul.

Dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT BANK PEREKONOMIAN RAKYAT BANDUNG KIDUL“**

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun yang akan dijadikan sebagai perumusan masalah yang akan dipaparkan oleh peneliti adalah:

1. Bagaimana *Service Excellence* di PT Bank Perekonomian Rakyat Bandung Kidul.
2. Bagaimana Loyalitas Nasabah di PT Bank Perekonomian Rakyat Bandung Kidul.
3. Bagaimana Pengaruh *Service Excellence* terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Perekonomian Rakyat Bandung Kidul

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Service Excellence* di PT Bank Perekonomian Rakyat Bandung Kidul
2. Untuk mengetahui Loyalitas Nasabah di PT Bank Perekonomian Rakyat Bandung Kidul
3. Untuk mengetahui Pengaruh *Service Excellence* terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Perekonomian Rakyat Bandung Kidul

1.4 Kegunaan Penelitian

Adanya pelaksanaan penelitian untuk proposal tugas akhir ini, diharapkan dapat memperoleh beberapa manfaat, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil dari penelitian untuk tugas akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan, pemahaman dan pengetahuan di bidang pelayanan bank khususnya dalam materi atau pembahasan mengenai pelayanan nasabah pada pengaruh *service excellence* terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Perekonomian Rakyat Bandung Kidul.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian proposal ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat penyelesaian Tugas Akhir Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi, memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan serta wawasan mengenai dunia kerja khususnya di lembaga keuangan yaitu sektor perbankan serta dapat mengimplementasikan secara langsung teori dan praktik yang telah diberikan saat perkuliahan ketika dilaksanakannya penelitian.

2. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber informasi dan referensi yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan untuk seluruh mahasiswa/i Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau perbaikan bagi perusahaan PT. Bank Perekonomian Rakyat Bandung Kidul mengenai *service excellence* terhadap loyalitas nasabah tabungan.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber atau bahan referensi dan informasi dalam penyusunan laporan tugas akhir

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Prerekonomian Rakyat Bandung Kidul kantor pusat yang lokasi di Jl. Raya Pangalengan No.340, Pangalengan, Kec. Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40378.

