

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, Indonesia mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Akibat dari perubahan tersebut, masyarakat menjadi lebih pandai dalam memilih yang disukai yang kemudian akan membandingkan antar sejenis yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Maka dari itu, kemajuan teknologi dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menarik konsumen agar membeli dan menggunakannya. Khususnya sektor perbankan yang harus mampu menarik simpati nasabah untuk bisa memenangkan persaingan yaitu dengan meningkatkan kepuasan serta membuat nasabah menjadi loyal. Tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat keberhasilan perusahaan.

Bank merupakan lembaga keuangan yang menghasilkan jasa keuangan juga membutuhkan strategi pemasaran untuk memasarkannya. Perubahan teknologi sendiri memiliki dampak positif terhadap perkembangan dunia perbankan. yang telah ditawarkan kepada nasabahnya menjadi lebih cepat dan efisien. Dampak negatifnya adalah tingginya biaya untuk membeli teknologi tersebut. Belum lagi masalah keamanan menjadi prioritas utama. Maka dari itu, di era teknologi yang berkembang begitu pesat, bank berupaya mencari dan mengejar nasabah agar bank tidak kehilangan nasabah bukan menunggu nasabah.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan BANK adalah “ badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak”. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 76 tahun 1992

dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang masih digunakan sampai dengan saat ini. Keunggulan Bank BRI terletak pada kemampuannya untuk membuat dan mempromosikan dan layanan perbankan yang inovatif. Sebagaimana inovasi yang telah banyak dilakukan di seluruh unit kerja Bank BRI di seluruh Indonesia.

Pada persaingan bisnis perbankan, loyalitas nasabah menjadi hal yang sangat penting, karena loyalitas nasabah merupakan salah satu kunci keberhasilan Bank. Untuk memperoleh loyalitas dari nasabah, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi kualitas pelayanannya, strategi pemasaran yang baik dan perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kepuasan merupakan salah satu diantara beberapa penyebab terbentuknya loyalitas nasabah. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan tinggi yang nampak dalam kinerja/performa dari layanan yang ada.

Kualitas layanan yang tinggi mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keuntungan dan citra positif bank. Salah satu aspek penting dari kualitas layanan adalah reliabilitas, yang mencakup kemampuan bank untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan akurat. Reliabilitas merupakan indikator utama dalam membangun kepercayaan nasabah, karena nasabah mengharapkan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan setiap saat.

Pada saat ini, jumlah nasabah pada PT. BRI Cabang Bengkalis adalah 30.000 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan jumlah nasabah yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Namun, bersamaan dengan peningkatan tersebut, muncul tantangan dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan jumlah nasabah yang terus bertambah, BRI Cabang

Bengkalis harus memastikan bahwa kualitas layanan tetap konsisten, terutama dalam hal reliabilitas, agar nasabah tetap merasa puas dan loyal terhadap bank. Oleh karena itu, BRI Cabang Bengkalis terus berinovasi dan berupaya meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Di tengah persaingan yang ketat, BRI Cabang Bengkalis berfokus pada peningkatan kualitas layanan reliabilitas sebagai salah satu strategi utama dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah adalah faktor penting dalam bisnis perbankan karena nasabah yang loyal cenderung menggunakan berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank secara berkelanjutan. Mereka juga berpotensi memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, yang dapat menarik nasabah baru. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, terutama reliabilitas layanan, sangat penting bagi PT. BRI Cabang Bengkalis.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Reliabilitas Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BRI Cabang Bengkalis”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan reliabilitas pada PT. BRI cabang Bengkalis?
2. Bagaimana loyalitas nasabah pada PT. BRI cabang Bengkalis?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan reliabilitas terhadap loyalitas nasabah pada PT. BRI cabang Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan reliabilitas pada PT. BRI cabang Bengkalis

2. Untuk menganalisis bagaimana loyalitas nasabah pada PT. BRI cabang Bengkalis.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan reliabilitas terhadap loyalitas nasabah pada PT. BRI cabang Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat penelitian bagi penulis

Adapun manfaat penelitian ini yang diharapkan bagi peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat membandingkan teori dan menerapkan teori-teori yang telah ditempuh dan dipelajari selama kuliah.
2. Diharapkan dapat meneliti pengaruh kualitas layanan reliabilitas terhadap loyalitas nasabah pada PT. BRI Cabang Bengkalis.

1.4.2 Manfaat penelitian bagi perbankan

Adapun manfaat penelitian ini yang diharapkan bagi peneliti adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat mengetahui pentingnya kualitas pelayanan reliabilitas untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi.
2. Penelitian ini diharapkan perbankan dapat meningkatkan pelayanannya demi kenyamanan nasabahnya.

1.4.3 Manfaat penelitian bagi pihak lain

Adapun manfaat penelitian ini yang diharapkan bagi peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan sebagai salah satu referensi bagi orang yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang khususnya

penelitian tentang pengaruh kualitas layanan reliabilitas terhadap loyalitas nasabah pada PT. BRI cabang Bengkulu.

2. Dapat memberikan motivasi dan gambaran umum kepada pembaca dalam menentukan topik penelitian, khususnya penelitian tentang pengaruh kualitas layanan reliabilitas terhadap loyalitas nasabah pada PT. BRI cabang Bengkulu.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Agar penulisan laporan skripsi ini sistematis maka dibutuhkan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan skripsi:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan laporan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang diambil dari jurnal sebelumnya dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian skripsi ini, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan reliabilitas terhadap loyalitas nasabah pada PT. BRI cabang Bengkulu.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menguraikan secara khusus berkaitan dengan tata cara penulisan yang dilakukan meliputi lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan sampel, teknik pengambilan data, pengukuran skala, teknik pengolahan data, teknik analisis data, jenis penelitian, hipotesis, definisi konsep dan definisi operasional.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil dan pembahasan. Hasil penelitian skripsi ini berisikan data yang diperoleh melalui kuesioner.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini, penulis membuat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, serta memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi pembaca.