

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era digital yang berkembang pesat saat ini, hampir setiap aspek kehidupan mengalami perubahan yang signifikan, termasuk dalam sektor layanan keuangan. Kemajuan teknologi membuat perbankan harus mampu beradaptasi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan mudah diakses. Masyarakat tidak lagi hanya mengandalkan layanan perbankan konvensional, tetapi juga semakin mengandalkan teknologi digital dalam melakukan transaksi keuangan. Hal ini menciptakan persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan, dimana setiap lembaga keuangan harus berinovasi untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabahnya.

Bank merupakan lembaga keuangan yang menghasilkan jasa keuangan juga membutuhkan strategi pemasaran untuk memasarkannya. 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 Mandiri adalah salah satu Bank milik pemerintah di Indonesia. Pada awalnya Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998 sebagai hasil penggabungan empat bank milik negara, yaitu Bank Bumi Daya (BBD), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim), Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo), dan Bank Dagang Negara (BDN). Penggabungan ini dilakukan untuk memperkuat sektor perbankan Indonesia yang terdampak krisis moneter pada tahun 1997–1998, dengan tujuan menciptakan satu Bank yang lebih besar dan mampu mendukung pemulihan ekonomi nasional. Sejak saat itu, Bank Mandiri berkembang menjadi salah satu Bank terbesar di Indonesia, yang menyediakan berbagai layanan perbankan, mulai dari perbankan retail, perbankan korporasi, hingga layanan

investasi. Keunggulan Bank Mandiri terletak pada jaringan yang luas, layanan digital yang canggih, kemampuan melayani segmen korporasi besar, serta inovasi produk dan layanan perbankan yang terus berkembang.

Sebagai salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia, Bank Mandiri memiliki peran penting dalam menyediakan layanan perbankan yang optimal bagi masyarakat. Dengan jumlah nasabah yang terus bertambah dan persaingan industri perbankan yang semakin ketat, Bank Mandiri perlu memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan prima menjadi salah satu faktor utama dalam menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah. Selain menyediakan produk dan layanan perbankan yang lengkap, Bank juga memastikan bahwa nasabah mendapatkan pengalaman yang memuaskan. Jika nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka loyalitas mereka terhadap Bank dapat menurun. Oleh karena itu, Bank Mandiri harus memastikan bahwa pelayanan prima diterapkan dengan baik pada saat berinteraksi dengan nasabah agar dapat mempertahankan serta meningkatkan loyalitas mereka.

Pelayanan prima merupakan suatu tindakan untuk memberikan pelayanan yang sangat baik bagi pelanggan. Menurut Barata dalam Dinarwati Sri, dkk (2022) mendefinisikan pelayanan prima adalah bagaimana penjual menaruh perhatian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk menyediakan kemudahan pemuasan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar para pelanggan selalu setia terhadap perusahaan.

Keberhasilan Bank Mandiri dalam memberikan pelayanan prima tidak hanya sebatas memenuhi harapan nasabah, tetapi juga berusaha memberikan layanan yang lebih baik dari yang diharapkan. Hal ini mencakup respons yang cepat terhadap kebutuhan nasabah, kemudahan dalam mengakses layanan perbankan melalui kantor, ATM, atau platform digital seperti *mobile Banking* dan *internet Banking*. Dengan pelayanan yang baik, Bank Mandiri dapat membangun hubungan yang lebih erat dengan nasabah serta meningkatkan loyalitas mereka terhadap Bank. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima (*Excellent Service*) dalam perbankan adalah suatu tindakan berupa kepedulian Bank

terhadap nasabah dengan memberikan layanan terbaik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi nasabah, sehingga mereka merasa puas dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Pada akhirnya, hal ini akan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap Bank Mandiri.

Loyalitas ini menunjukkan kesetiaan nasabah terhadap Bank yang didasarkan pada rasa kepercayaan dan kepuasan mereka. Loyalitas merupakan kesetiaan yang diberikan atau ditunjukkan kepada seseorang atau lembaga yang didalamnya terdapat rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan perilaku yang baik. Menurut pendapat Kotler dan Keller (2016) loyalitas nasabah adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

Industri perbankan di Indonesia terus mengalami perkembangan, termasuk di Bengkalis, yang memiliki berbagai layanan perbankan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu Bank yang beroperasi adalah Bank Mandiri, berlokasi di Jl. Ahmad Yani No.47-49, Bengkalis Kota, Kec. Bengkalis, Kabupaten Bengkalis, Riau 28712. Sejak mulai beroperasi pada tahun 2003, Bank Mandiri telah berperan dalam menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat Bengkalis, membantu meningkatkan akses terhadap layanan perbankan yang lebih mudah dan efisien. Untuk memahami perkembangan jumlah nasabah Bank Mandiri, bisa dilihat pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1.1 Data Nasabah Aktif Bank Mandiri (Persero), Tbk. KC Bengkalis Tahun 2022-2024.**

| No | Jumlah Nasabah Aktif | Tahun |
|----|----------------------|-------|
| 1  | 19.716               | 2022  |
| 2  | 20.613               | 2023  |
| 3  | 19.100               | 2024  |

*Sumber Data: PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. KC Bengkalis (2024)*

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah aktif Bank Mandiri (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bengkalis mengalami fluktuasi pada periode 2022 hingga 2024. Jumlah nasabah sempat mengalami peningkatan pada tahun-tahun sebelumnya, namun pada tahun 2024 justru mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah nasabah di tahun-tahun sebelumnya

belum tentu mencerminkan loyalitas nasabah yang kuat. Penurunan jumlah nasabah tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kepuasan nasabah yang menurun, pelayanan yang dirasa kurang optimal, adanya penawaran lebih menarik dari bank pesaing, atau faktor eksternal lainnya. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apakah pelayanan prima benar-benar menjadi faktor utama yang memengaruhi loyalitas nasabah di Bank Mandiri KC Bengkalis.

Dengan adanya penurunan jumlah nasabah ini, upaya peningkatan kualitas pelayanan menjadi semakin penting agar Bank Mandiri dapat mempertahankan nasabah yang ada dan menarik kembali kepercayaan nasabah potensial. Pelayanan yang optimal, seperti keramahan, ketepatan layanan, pemahaman terhadap kebutuhan nasabah, serta tanggung jawab dalam memberikan layanan, diharapkan mampu membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Selain itu, di Kecamatan Bengkalis terdapat berbagai bank lain yang menjadi pesaing dalam menarik minat masyarakat. Hal ini menuntut Bank Mandiri untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik agar mampu bersaing dan tetap menjadi pilihan utama. Dengan pelayanan prima, diharapkan nasabah merasa puas, tetap menggunakan layanan perbankan Bank Mandiri, dan merekomendasikannya kepada orang lain sehingga loyalitas nasabah dapat terjaga meskipun di tengah ketatnya persaingan industri perbankan.

Dari penjelasan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. KC Bengkalis”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelayanan Prima Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. KC Bengkalis?
2. Bagaimana Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. KC Bengkalis?
3. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. KC Bengkalis?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk menganalisis bagaimana pelayanan prima pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. KC Bengkulu.
2. Untuk menganalisis bagaimana loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. KC Bengkulu.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. KC Bengkulu.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan suatu manfaat yang nantinya dapat menjadi bahan informasi atau sebagai referensi pihak lain, yaitu 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 pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri KC Bengkulu.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian bagi Perbankan**

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

1. Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat mengetahui pentingnya pelayanan prima untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi dan membangun loyalitas.
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 pihak lain 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 pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri KC Bengkalis.
2. Dapat memberikan motivasi dan gambaran umum kepada pembaca dalam menentukan topik penelitian, khususnya penelitian tentang pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri KC Bengkalis.

#### 1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai pembahasan dalam penelitian ini, maka dijelaskan melalui sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **BAB 1 :PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum untuk memberikan wawasan tentang arah penelitian yang dilakukan oleh penulis yang akan memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, serta sistematikan penulisan proposal skripsi.

##### **BAB 2 :TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian ini, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan prima pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. KC Bengkalis terhadap loyalitas Nasabah.

##### **BAB 3 :METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan Lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknis analisis data.

#### **BAB 4 :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri (Persero), Tbk. KC Bengkalis.

#### **BAB 5 :PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dilakukan untuk menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari penulis.