

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan nasional memiliki di Indonesia, salah satunya adalah Bank. Menurut UU No. 10 tahun 1998, Bank merupakan badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai lembaga intermediasi keuangan, Bank berperan dalam memobilisasi dan mendistribusikan dana simpanan. Persaingan di industri perbankan sangat ketat, memaksa bank untuk cepat beradaptasi dengan perkembangan masyarakat di sekitarnya. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya bank asing yang mencoba memasuki pasar perbankan di Indonesia. Dengan pesatnya perkembangan dan ketatnya persaingan di industri perbankan, bank-bank perlu meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan, serta menjaga citra bank.

Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang memiliki laba terbesar di Indonesia. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Februari 2024, aset bank di Indonesia tumbuh sebesar 6,9% *year-on-year (yoy)* mencapai Rp. 11.708 Triliun. Dari jumlah tersebut, 72,9% berasal dari 10 bank terbesar. Dominasi 10 bank terbesar ini semakin kuat. Jika dibandingkan dengan data per 31 Desember 2023, kontribusi aset 10 bank besar meningkat 70% *basis poin (bps)*. Pada kuartal I-2024, lima bank terbesar tetap ditempati oleh Bank Mandiri, BRI, BCA, BNI, dan BTN. BNI juga memiliki

jaringan luas yang tersebar di seluruh Indonesia. Loyalitas nasabah adalah hal penting untuk menuju keberhasilan bagi BNI. Nasabah yang loyal biasanya memiliki kecenderungan untuk menggunakan banyak produk dan layanan bank, mulai dari melakukan transaksi lebih sering hingga merekomendasikan bank kepada orang lain. Hal tersebut dapat meningkatkan profitabilitas dan pertumbuhan bisnis Bank BNI.

Tabel 1. 1 Daftar Aset 10 Bank Terbesar Kuartal 1 2024

No.	Bank	Q1 2024	Q2 2023	Yoy
1.	Bank Mandiri	2.163	1.908	13,4%
2.	BRI	1.989	1.822	9,2%
3.	BCA	1.444	1.321	9,3%
4.	BNI	1.066	1.012	5,3%
5.	BTN	454	401	13,2%
6.	BSI	358	313	14,4%
7.	CIMB Niaga	333	347	-4%
8.	Bank Permata	253	253	0,1%
9.	OCBC	252	240	5%
10.	Bank Panin	227	204	11,3%

Sumber: CNBC Indonesia 2024 / <https://tinyurl.com/Daftar-10-Bank-Terbesar-2024>

Pengaruh kepercayaan nasabah, kualitas layanan, dan citra bank terhadap kesetiaan nasabah sudah menjadi topik penelitian populer dalam literatur manajemen dan pemasaran. telah banyak peneliti yang melakukan penelitian membangun loyalitas nasabah melalui kualitas layanan, kepercayaan nasabah, dan citra bank pada bank-bank yang ada di Indonesia termasuk Bank BNI. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bagi Bank BNI. Membangun loyalitas nasabah melalui kualitas layanan, kepercayaan

nasabah, dan citra bank adalah strategi penting yang dapat dilakukan oleh Bank BNI agar tetap kompetitif dan menarik nasabah baru. Penelitian dari ketiga aspek tersebut memiliki manfaat yang penting bagi bank dan industri perbankan secara keseluruhannya. Loyalitas adalah perilaku yang diinginkan terhadap suatu produk atau layanan, yang mencakup kemungkinan untuk melakukan pembelian ulang atau memperbarui layanan, serta seberapa besar peluang nasabah berpindah ke merek atau penyedia layanan lainnya. Nasabah yang loyal biasanya tetap memilih merek tersebut meskipun ada banyak alternatif dari pesaing yang menawarkan keunggulan layanan dari berbagai aspek atributnya.

Maka karena itu kualitas layanan yang baik penting untuk mempertahankan kepuasan nasabah, membangun loyalitas, dan mendukung pertumbuhan bisnis perbankan jangka panjang. Bank yang mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas sering kali memiliki keunggulan di mata para nasabah. Hasil penelitian dari, menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah, artinya jika kualitas layanan yang diberikan bank baik maka kepuasan nasabah akan meningkat. Sedangkan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah tidak berpengaruh signifikan, artinya meskipun bank memiliki layanan yang baik tidak menentukan nasabah akan terus menggunakan jasa dan layanan bank tersebut .

Citra bank adalah bentuk aset, namun untuk pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah, citra bank tidak mempengaruhi secara signifikan bank . Terkadang persepsi nasabah tentang kualitas jasa atau layanan yang ditawarkan dapat berkontribusi secara signifikan terhadap citra bank. Jika jasa atau layanan tersebut

dianggap berkualitas tinggi, maka citra bank pun akan meningkat. Interaksi langsung antara nasabah dengan merek dapat memiliki dampak besar terhadap citra bank. Selain itu pengalaman nasabah yang positif, termasuk layanan yang responsif, dapat meningkatkan citra bank secara keseluruhan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel memiliki pengaruh yang penting pada loyalitas nasabah. Dalam ilmu manajemen pemasaran, penelitian ini perlu untuk diteliti karena memuat tentang perilaku dan kecenderungan nasabah terhadap suatu barang dan jasa. Selain itu, penelitian ini dilakukan karena variabel yang digunakan sudah terbukti secara empiris apakah masih relevan pada masa waktu dan regional penelitian saat ini.

Salah satu tantangan besar yang dihadapi BNI adalah tingginya jumlah keluhan nasabah terkait layanan digital. Dari 542.367 keluhan sepanjang tahun 2022, mayoritas (58,67%) terkait masalah transaksi di ATM, dan 24,58% berhubungan dengan gangguan layanan BNI *Mobile Banking*. Layanan yang tidak stabil ini dapat menurunkan kualitas pengalaman nasabah, sehingga berdampak negatif pada loyalitas [1] (Bisnis.com).

BNI juga berinteraksi dengan nasabah melalui BNI *Contact Center* mencakup beberapa kebutuhan, antara lain: permintaan terkait transaksi sebesar 2,72%, informasi mengenai produk atau layanan perbankan sebesar 64,71% permintaan atau perubahan data sebesar 23,72%, serta pengaduan nasabah sebesar 8,84% [1] (Bisnis.com)

Bukti empiris menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap loyalitas pada penelitian MA Triandewo, Y YUSTINE (2020). Namun, bukti tersebut bertentangan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwasanya pengaruh kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pada penelitian Wemben, F. V., Mananeke, L., & Roring, F (2020).

Oleh karena itu kualitas layanan, kepercayaan dan citra bank menjadi faktor yang penting dalam menentukan loyalitas nasabah pada bank BNI. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BNI**”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan yang menjadi fokus utama penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam penelitian yang diambil adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank BNI?
2. Apakah kualitas berpengaruh secara signifikan layanan terhadap Citra Bank BNI?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI?
4. Apakah citra bank berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pada bank BNI?
5. Apakah citra bank berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah

bank BNI?

6. Apakah Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada bank BNI?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diambil tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menguji dan analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah Bank BNI
2. Untuk menguji dan analisis kualitas layanan terhadap Citra Bank BNI
3. Untuk menguji dan analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI
4. Untuk menguji dan analisis pengaruh citra bank terhadap kepercayaan pada bank BNI
5. Untuk menguji dan analisis pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah bank BNI
6. Untuk menguji dan analisis pengaruh Kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada bank BNI

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan

pengetahuan bagi peneliti khususnya mengenai membangun Kualitas Layanan, Kepercayaan Nasabah dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BNI.

## 2. Bagi Masyarakat

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan nasabah, masyarakat dapat mengetahui bagaimana mendapatkan pengalaman perbankan yang lebih baik dari Bank BNI, termasuk layanan yang lebih berkualitas dan pengalaman yang lebih menyenangkan. Masyarakat juga akan lebih memahami berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank BNI, serta keuntungan dan manfaat yang dapat mereka peroleh dengan menggunakan layanan tersebut. Dengan peningkatan kepercayaan nasabah terhadap Bank BNI, masyarakat akan merasa lebih nyaman dan yakin dalam melakukan transaksi perbankan, baik itu pengelolaan tabungan, pinjaman, atau investasi.

## 3. Bagi Bank BNI

Dapat memberikan masukan untuk Bank BNI dalam meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan nasabah, dan menjaga citra bank yang positif dalam meningkatkan nasabah dan dapat memperkuat Bank BNI untuk faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi ini diklasifikasikan ke dalam beberapa bab yang saling berkorelasi, di antaranya yaitu:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini menjabarkan mengenai “Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan Skripsi”.

## **BAB II TINJUAN PUSTAKA**

Bagian ini menjabarkan mengenai “Penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian”.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian ini menjelaskan langkah-langkah sistematis yang diterapkan.

## **BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bagian ini menguraikan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data dan pembahasan dari hasil yang sudah dilaksanakan.

## **BAB V PENUTUP**

Bagian ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran yang diberikan dari hasil penelitian yang diharapkan.