

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Karena kegiatan perekonomian berhubungan erat dengan perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintahan dan swasta, maupun perorangan untuk menyimpan dananya, melalui berbagai kegiatan perbankan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Hubungan antara pihak bank dengan nasabah menyangkut kebutuhan para nasabah terhadap jasa-jasa bank dan kesanggupan serta ketersediaan bank untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah (Trisusanti, 2017).

Persaingan perbankan pada saat ini sudah sangat ketat. Pentingnya faktor pelayanan memang tidak dapat di hindari oleh bank, karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan (*service*). Bank-bank yang memberikan layanan lebih baik yang di berikan kepada para nasabah, dan ketidak puasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut pindah ke bank lain. Untuk itu Kondisi persaingan mengharuskan manajemen bank untuk selalu peka terhadap perubahan dan perkembangan lingkungan yang terjadi serta melakukan perbaikan secara terus-menerus atas kinerja dalam memberikan jasa pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah dan pelanggan ([www.repo.unand.ac.id](http://www.repo.unand.ac.id)).

Kualitas pelayanan yang optimal dapat dijadikan sebagai salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan nasabah, kualitas pelayanan

yang optimal diharapkan akan mampu memenuhi harapan nasabah sehingga menciptakan loyalitas nasabah terhadap perusahaan (Berdaus, 2016)

Tidak hanya kualitas pelayanan faktor citra perusahaan juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, karena citra perusahaan membawa unsur penting dalam perkembangan perusahaan tersebut kedepannya, karena citra adalah jembatan yang menghubungkan antara pemasar dalam satu industri dengan nasabah sebagai pengguna jasa pelayanan di perusahaan tersebut. sebuah citra dapat sangat berpengaruh terhadap kelangsungan suatu industri. Citra yang baik akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan tersebut karena semakin baik citra yang timbul dimata nasabah akan menjadi penggerak emosi nasabah dan membuat nasabah merasa bahwa nilai yang mereka terima setar dengan biaya yang mereka keluarkan (Rajagukgu, 2015)

Selain kualitas dan citra perusahaan, faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah kepercayaan, loyalitas nasabah akan terwujud jika nasabah tersebut benar benar yakin dan percaya akan kompetensi staf, karena dengan kompetensi yang baik dapat memberikan jaminan keuangan nasabah karena terhindar dari *human error* (Razak, 2016).

PT. Bank Mandiri Cabang Arief adalah salah satu bank yang beroperasi di Sumatera selatan, Kantor Pusatnya berada di kota Palembang, sebagai salah satu badan usaha terpercaya, PT Bank Mandiri Cabang Arief juga harus memperhatikan kelayaitasan nasabahnya, dalam usaha membentuk loyalitas nasabah, PT Bank Mandiri Cabang Arief harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan nasabah sebagai salah satu cara memenangkan persaingan dengan bank lainnya.

Pelayanan yang dilakukan Bank Mandiri Cabang Arief Palembang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, loyalitas nasabah akan terbentuk jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dapat memenuhi harapan dari nasabah, dengan memenuhi harapan-harapa para nasabah maka citra pada perusahaan

Bank Mandiri Cabang Arief Palembang akan menjadi lebih baik dan kepercayaan nasabah akan meningkat. Nasabah yang merasa harapannya sudah terpenuhi akan sangat menguntungkan bagi pihak perusahaan, karena nasabah yang merasa puas terhadap kinerja perusahaan akan menyampaikan pengalamannya kepada orang lain dan orang lain akan tertarik untuk menggunakan Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.

**Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2018	51.568
2	2019	46.923
3	2020	48.308

Sumber: Bank Mandiri Cabang Arief Palembang

Dari data diatas menunjukkan bahwa adanya penurunan nasabah pada tahun 2018 yang mana jumlah nasabah dari 51.568 turun menjadi 46.923 di tahun 2019, meskipun terjadi peningkatan ditahun 2020 dari 46.923 menjadi 48.308, hal ini harus diperhatikan oleh pihak bank apakah kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan nasabah sehingga jumlah nasabah menurun, apakah kurang baiknya citra perusahaan dimata nasabah sehingga jumlah nasabah menurun, atau kurangnya kepercayaan nasabah terhadap perusahaan sehingga jumlah nasabah menurun. dari data diatas juga dapat kita lihat ketidakstabilan nasabah terhadap perusahaan hal ini juga menunjukkan kurangnya loyalitas nasabah terhadap bank mandiri cabang arief palembang, loyalitas nasabah sangat penting bagi perusahaan karena nasabah yang loyal sangat diperlukan untuk keberlangsungan perusahaan.

Beberapa permasalahan Bank Mandiri Cabang Arief Palembang pada saat pandemi covid 19 antara lain:

1. Nasabah sering memberikan komplain kepada pihak bank terkait sistem antrian nasabah yang ingin melakukan transaksi karena kurangnya fasilitas ruang tunggu di Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.

2. Nasabah merasa tidak diprioritaskan saat menunggu untuk melakukan transaksi, sehingga nasabah memilih transaksi di bank lain.
3. Menurunnya kepercayaan nasabah untuk datang ke Bank Mandiri cabang Arief karena pandemi covid 19.

Penelitian tentang kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu, tetapi dalam penelitian tersebut masih banyak hasil penelitian yang berbeda. Dari penelitian Hidayat (2014), Purnama (2019) dan Dibyo (2007) mengatakan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian Mulyadi (2017), Maulina (2015), dan Tumbel (2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di bank mandiri cabang arief dengan judul **“Pengaruh Kualitas pelayanan, Citra perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka masalah yang akan dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.
2. Apakah variabel citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.
3. Apakah variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.
4. Apakah variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.

### **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Untuk menjaga penelitian ini agar tidak keluar dari pembahasan, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan masalah, ruang lingkup pembahasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui secara simultan variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini maka diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak pihak yang terkait, antara lain:

##### **1. Bagi Penulis**

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah menambah wawasan bagi penulis dibidang ilmu marketing dan mengetahui mengenai pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, dan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana terapan (D4) di Politeknik Negeri Sriwijaya.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak perusahaan dalam, meningkatkan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan di perusahaan agar dapat bersaing dengan bank lainnya.

## 3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan pengetahuan mahasiswa dalam penyusunan skripsi dibidang marketing.