

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan ekonomi, lembaga bank memiliki peran penting dalam menunjang kegiatan ekonomi, baik dalam skala individu, bisnis, maupun pemerintah (Muniarty, 2020) Selain itu bank juga menyediakan berbagai jenis layanan dan produk keuangan seperti tabungan, deposito, transfer, kartu kredit dan investasi. Semakin banyak bank baru menjadikan persaingan antar bank menjadi lebih ketat, sehingga bank perlu memperhatikan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Kualitas layanan memiliki dampak positif terhadap loyalitas nasabah (Kasmir, 2017) karena dapat meningkatkan kepuasan. Nasabah yang merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diberikan, cenderung akan mempertimbangkan untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari bank tersebut.

Loyalitas dapat dipengaruhi oleh mutu layanan dan tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu (Subagja & Susanto, 2019) kualitas layanan berkontribusi terhadap tercapainya kepuasan nasabah dan meningkatkan penjualan produk. Kualitas layanan yang baik memiliki dampak positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah. Keberhasilan sebuah bank ditentukan oleh kemampuannya dalam membangun loyalitas nasabah. Mempertahankan nasabah dari persaingan dengan bank-bank pesaing menjadi salah satu tujuan yang harus dicapai oleh suatu bank. Selain itu, pelayanan yang baik dapat membantu membangun kepercayaan nasabah terhadap bank. Kepercayaan yang kuat dari nasabah pada bank dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk tetap mempertahankan penggunaan produk atau jasa bank tersebut dan berpotensi menjadi nasabah loyal sehingga dapat memperkuat hubungan antara bank dengan nasabah. Nasabah yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh bank cenderung akan menjadi nasabah yang setia dan loyal. Dengan pelayanan yang baik, nasabah cenderung tidak berpindah ke bank lain.

Salah satu bank yang memiliki kualitas layanan yang baik adalah Bank Central Asia. Bank Central Asia terus beradaptasi dengan perkembangan zaman dan perubahan lingkungan bisnis, termasuk teknologi digital dan perilaku nasabah. Dalam menghadapi perubahan yang terjadi, Bank Central Asia mengadopsi langkah-langkah strategis untuk mempertahankan keunggulan dalam layanan perbankan. Fokus utama Bank Central Asia adalah memenuhi kebutuhan nasabah dengan menyediakan produk dan layanan berkualitas. Bank ini terus mengembangkan serangkaian inovasi produk dan layanan perbankan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi terkini, sambil tetap memberikan perhatian yang tinggi terhadap pengalaman nasabah. Bank Central Asia terus memprioritaskan budaya inovasi, kerja sama dan kolaborasi yang efektif di seluruh divisi untuk meningkatkan kesiapan dalam menghadapi perubahan. Dilihat pada (Bank Central Asia, 2022) keberhasilan Bank Central Asia dalam menghimpun nasabah meningkat sebesar 40% dalam dua tahun terakhir. Keberhasilan Bank Central Asia dalam menghimpun nasabah dari tahun ke tahun tidak luput dari faktor kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang telah diberikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas terdapat fenomena terkait kualitas layanan, kepuasan nasabah dan loyalitas yang diperkuat oleh penelitian terdahulu maka dengan demikian penulis mengambil judul Tugas Akhir **“TINJAUAN LOYALITAS NASABAH BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PADA BCA FATMAWATI”**

I.2 Tujuan Tugas Akhir

Pada penelitian ini ada tujuan yang ingin dicapai penulis dari Tugas Akhir yang akan dibuat adalah :

- a. Untuk mengetahui tinjauan loyalitas berdasarkan kualitas layanan dan kepuasan pada BCA Fatmawati
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan pada pelayanan pada BCA Fatmawati
- c. Untuk mengetahui standar pelayanan yang diterapkan pada BCA Fatmawati

I.3 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penulisan tugas akhir ini dapat menjadi sarana pembelajaran dan referensi bagi para mahasiswa, khususnya dalam tinjauan loyalitas nasabah berdasarkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank menjadi bahan evaluasi untuk dalam kegiatan operasionalnya berdasarkan hasil tinjauan dari kualitas layanan
- b. Bagi Nasabah menjadi bahan pertimbangan untuk menggunakan Bank Central Asia berdasarkan hasil dari analisis penulisan ini.