

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi dan perdagangan bebas, sektor perekonomian menjadi penentu utama pertumbuhan ekonomi suatu negara. Peran industri perbankan menjadi kunci dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dengan menyediakan dan menyalurkan dana untuk membangun masyarakat (Irawan et al., 2021). Peran perbankan semakin mempengaruhi aktivitas ekonomi negara dan semakin maju suatu negara, semakin besar pula pengaruh perbankan dalam mengendalikan ekonominya. Kualitas pelayanan perbankan menjadi faktor penting untuk menarik kesetiaan nasabah, dengan fokus pada kepuasan melalui penawaran produk dan jasa yang memberikan nilai tambah serta memenuhi kebutuhan, keinginan, dan permintaan *stakeholders*.

Kepuasan Nasabah adalah prioritas yang paling diutamakan pada dunia perbankan karena merupakan salah satu indikator kunci suksesnya sebuah perusahaan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mengedepankan kepuasan nasabah ke dalam visi organisasi dan menuangkannya ke dalam sebuah misi yang selanjutnya diubah menjadi standar operasional pelayanan.

Menurut Irawati dan Suwarno (2020), Kepuasan nasabah juga bisa diraih dari pelayanan yang berkualitas. Kepuasan nasabah dicerminkan dengan kesesuaian pemenuhan kebutuhan publik, mampu membangun hubungan atas dasar saling percaya. Kepuasan nasabah, yang mencerminkan perasaan individu

setelah membandingkan kinerja perusahaan dengan harapannya, memiliki dampak signifikan pada retensi nasabah dan loyalitas.

Tingkat pelayanan dalam industri perbankan diukur melalui perbandingan harapan dan kenyataan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi krusial dalam penilaian nasabah, fokus utama bagi bisnis perbankan, menciptakan kesan positif, dan membangun loyalitas. Hubungan erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah menjadi dasar bagi bisnis perbankan dalam menjalin hubungan yang kuat, (Talunohi dan Sholihah, 2023).

Kualitas layanan hasil dari evaluasi Nasabah dan menjadi faktor penting untuk mendapatkan dan mempertahankan Nasabah. Untuk menciptakan kualitas pelayanan optimal, perusahaan perbankan harus memahami dan mengimplementasikan semua dimensi kualitas pelayanan dengan tepat. Pelayanan yang baik membantu mempertahankan hubungan bisnis dan meraih kepuasan Nasabah, yang tercermin dari perbandingan antara kinerja dan harapan kepuasan.

Menurut Dewi dan Ariana (2021), Kualitas pelayanan menjadi kunci untuk mencapai kepuasan nasabah dengan memperhatikan pemenuhan kebutuhan publik dan membangun hubungan saling percaya dalam industri perbankan. Jika nasabah merasa puas, mereka cenderung memberikan umpan balik positif dan mempertahankan hubungan bisnis lebih lama (Gultom et al., 2020). Namun dalam konteks PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna, peneliti menyoroti permasalahan nasabah terkait terblokirnya kartu ATM dan kendala pembukaan rekening *online* di bagian *customer service*. Temuan menunjukkan bahwa bagian besar nasabah kurang memahami prosedur

dan sistem pembukaan rekening secara *online*, mengidentifikasi kekurangan dalam penyampaian informasi dan pendampingan oleh *customer service*.

Pentingnya pelayanan *customer service* di bank tidak bisa diabaikan dan harus terus ditingkatkan secara sangat berhubungan dengan keberhasilan lembaga atau organisasi tersebut. Bagian *customer service* di bank memiliki peran penting dalam menangani langsung masalah nasabah. Diperlukan *customer service* yang memiliki pemahaman mendalam tentang produk dan mampu memenuhi sepenuhnya kebutuhan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak langsung pada kepuasan nasabah, sehingga bank dengan layanan yang kurang memuaskan akan kehilangan nasabah secara bertahap. Sebaliknya, bank dengan pelayanan yang baik akan menjadi pilihan utama bagi nasabah. Kepuasan nasabah tercapai ketika harapan mereka terpenuhi, termasuk dalam menangani keluhan dengan cepat dan profesional.

Ketidakramahan dan ketidaktepatan waktu dalam layanan yang diberikan oleh *customer service* merupakan hambatan dalam memberikan layanan yang baik kepada nasabah. Buruknya pelayanan *customer service* bank harus disadari dan diperbaiki segera oleh bank agar tidak menimbulkan kerugian yang besar. Nasabah saat ini sudah mulai memilih-milih dalam mencari bank yang memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Akibatnya, jika hal ini terus berlanjut, dapat muncul reputasi buruk dalam jangka panjang yang akan merugikan bank tersebut.

Dengan demikian, setiap bank harus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan tetap mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP)

sebagai tolok ukur kinerja *customer service*. Kepuasan nasabah tergantung pada pengalaman pelayanan yang menyenangkan, dan hal ini juga berlaku sebaliknya. Pengalaman pelayanan *customer service* yang dialami nasabah dapat menjadi indikator utama dalam menilai kinerja suatu bank, menunjukkan bahwa kepuasan nasabah menjadi prioritas utama. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura berkomitmen untuk menyediakan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang berkualitas guna mempertahankan nasabah yang sudah ada serta menarik minat calon nasabah. Melalui sistem pelayanan yang diberikan, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura bertujuan untuk memastikan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah diharapkan akan menghasilkan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan layanan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura serta meningkatkan volume transaksi perbankan.

Penelitian ini juga menyoroti potensi dampak negatif permasalahan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang mengalami hambatan dalam menggunakan layanan ATM atau proses pembukaan rekening secara *online*, mungkin merasa tidak puas dan mencari jalan alternatif layanan perbankan. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman nasabah remaja, dewasa serta lansia terhadap pembukaan rekening melalui aplikasi *Mobile Banking* disebabkan minimnya sosialisasi dan panduan khusus. Kendala dalam koneksi internet juga berkontribusi pada lambatnya proses pembukaan rekening secara *online*.

Menciptakan hambatan terutama bagi Nasabah lansia yang mungkin tidak terbiasa dengan teknologi atau memiliki akses internet yang terbatas. Ketidakpuasan nasabah, terutama yang memiliki keterbatasan dalam teknologi, berpotensi merugikan citra dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk memahami pengaruh kualitas layanan yang telah penulis amati pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. dan dituangkan dalam Proposal Tugas Akhir dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, terdapat 3 pokok permasalahan yang akan diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Layanan *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna.
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna.
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada identifikasi yang telah disebutkan di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Penulisan Proposal Tugas Akhir ini disusun dengan harapan untuk memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan juga ilmu pengetahuan tentang Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura.

2. Secara praktis Proposal Tugas Akhir ini diharapkan bermanfaat bagi:
 - a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengetahuan serta memperdalam materi yang telah dipelajari selama perkuliahan khususnya mengenai penelitian ini.

b. Bagi Jurusan

Penulis berhadap penulisan ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat serta menjadikan bahan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa, khususnya mahasiswa Jurusan Perbankan dan Keuangan.

c. Bagi Masyarakat Umum

Penulis berhadap dapat meningkatkan kualitas layanan *Customer Service* terhadap Nasabah. Hal ini dapat menghasilkan pengalaman yang baik bagi nasabah secara umum.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singaparna yang beralamat di Jl. Raya Timur Singaparna No. 52, Kec. Singaparna, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46263.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk penelitian dimulai dari bulan Februari sampai dengan Mei 2024.

Table 1.1 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2024															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing		■														
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan		■	■	■	■	■	■									
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal			■			■	■									
4	Seminar proposal Tugas Akhir										■						
5	Revisi proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi											■					
6	Pengumpulan dan pengolahan data											■	■				
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir													■	■		
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir															■	■

Sumber : diolah penulis, 2024