

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi saat ini, sektor perbankan memiliki peran krusial dalam mendukung pertumbuhan ekonomi melalui penyediaan berbagai layanan keuangan. Setiap institusi perbankan dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan mutu pelayanannya agar mampu bersaing dalam persaingan industri yang semakin kompetitif. Globalisasi membuka peluang seperti perluasan akses pasar dan peningkatan arus modal, namun juga membawa tantangan seperti ketidakstabilan pasar dan risiko sistemik (Ramadhan, 2024), sehingga bank perlu memiliki kemampuan adaptasi terhadap dinamika global dan perubahan kondisi ekonomi, termasuk dampak ketegangan geopolitik yang dapat mempengaruhi pertumbuhan kredit perbankan nasional karena eratnya hubungan antara ekonomi global dan domestik (OJK, 2024). Untuk itu, inovasi dan peningkatan layanan menjadi kunci dalam menarik serta mempertahankan loyalitas nasabah.

Nasabah umumnya memiliki harapan tinggi terhadap penyedia jasa dan senantiasa menginginkan pelayanan optimal dari pihak bank (Haron, R., et.al.,2020). Salah satu faktor kunci yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana suatu institusi mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan: keandalan

(kemampuan memberikan layanan secara konsisten sesuai janji), responsivitas (kesigapan

dalam merespons permintaan), jaminan (kemampuan membangun rasa aman dan kepercayaan), empati (kepedulian terhadap kebutuhan individu pelanggan), serta bukti fisik (lingkungan pelayanan yang nyaman dan menarik secara visual) (Wiradharma et al. 2024)

Kepuasan nasabah menjadi elemen penting dalam industri jasa keuangan, karena berkontribusi besar terhadap pembentukan loyalitas pelanggan. Namun, pencapaian kepuasan tersebut kerap menghadapi tantangan, mengingat ekspektasi nasabah yang terus meningkat dan sering kali melampaui kualitas pelayanan yang tersedia. (Andriyani and Ardianto, 2020).

Dalam dunia perbankan modern, pelayanan yang berkualitas tidak hanya membantu mempertahankan nasabah, tetapi juga berkontribusi terhadap promosi dari mulut ke mulut melalui rekomendasi pribadi, yang pada akhirnya dapat menarik nasabah baru. Sebagai salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia, Bank Negara Indonesia (BNI) terus berinovasi, baik dalam layanan digital maupun konvensional, untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan menjaga loyalitas mereka di tengah pesatnya perkembangan teknologi (Wiguna, 2022). Produk Taplus Muda dari BNI dirancang khusus untuk segmen usia muda dan mengalami pertumbuhan jumlah pengguna yang signifikan, seiring dengan meningkatnya kepuasan terhadap layanan yang disediakan (Alessandrina, 2022). fitur digital yang modern dan relevan dengan gaya hidup

generasi milenial serta Gen Z, produk ini menjadi pilihan menarik karena menawarkan kemudahan dalam bertransaksi, layanan yang cepat tanggap, serta proses pembukaan rekening dan transaksi yang praktis melalui aplikasi mobile banking (Akhmad, 2020) .

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan menjadi determinan utama dalam membentuk kepuasan nasabah di sektor perbankan. Kepuasan tercapai ketika layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan realitas dapat mendorong nasabah untuk beralih ke institusi perbankan lain (Haron, R., et al., 2020). Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki peran signifikan dalam membentuk persepsi serta loyalitas nasabah. Sejalan dengan temuan tersebut, bank dituntut untuk terus meningkatkan standar pelayanannya guna mempertahankan kepercayaan dan menarik lebih banyak nasabah. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, BNI menunjukkan tren peningkatan jumlah rekening yang positif, termasuk pada produk Taplus Muda. Pertumbuhan ini mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat, khususnya generasi muda, terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BNI, termasuk di unit layanan BNI KCP UNSIL. Data mengenai pertumbuhan rekening Taplus Muda secara nasional dan di BNI KCP UNSIL ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 1 Data Jumlah Nasabah TAPLUS MUDA BANK BNI

Tahun	BNI Global (Rekening)	BNI KCP UNSIL (Rekening)
2024	2.333.192	10.549
2025	2.372.108	10.549

Sumber data : Pihak BNI KCP UNSIL

Berdasarkan data pada tabel, jumlah rekening BNI meningkat dari 2.333.192 pada tahun 2024 menjadi 2.372.108 pada tahun 2025, mencerminkan tren pertumbuhan positif. Sementara itu, di BNI KCP UNSIL, jumlah rekening Taplus Muda mencapai 10.549 selama periode 2024–2025, mengindikasikan tingginya antusiasme mahasiswa terhadap layanan keuangan digital yang ditawarkan produk tersebut dalam satu tahun terakhir.

Tabel 2 Data Keluhan Nasabah Taplus Muda BNI

No	Pertanyaan	Jawaban Responden
1	Rata-rata nilai transaksi per tahun yang dilakukan melalui layanan perbankan	• < 10 Juta (85,29%) • >10-25 Juta (14,71%)
2	Layanan perbankan yang paling sering digunakan untuk transaksi.	• Digital Banking (mobile/Internet banking) (87,88%) • ATM (9,09%) • Teller (3,03%)
3	Persentase transaksi yang dilakukan melalui masing masing layanan	• Digital Banking (63,64%) • ATM (33,33%) • Teller (3,03%)
4	Mengalami kendala saat menggunakan layanan perbankan	• YA (100%)
5	Layanan yang paling sering mengalami kendala	• Digital Banking (57,7%) • ATM (38,5%) • Teller (3,8%)
6	Jenis kendala yang pernah dialami dalam menggunakan layanan perbankan	• Gagal Transaksi (39,39%) • Saldo terpotong tapi transaksi gagal (9,09%) • Layanan lambat atau error (51,52%)
7	Kepuasan nasabah terhadap layanan costumer service dalam menangani keluhan	• Sangat Puas (18,18%) • Puas (18,18%) • Cukup Puas (63,64%)

Sumber : Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian besar nasabah Taplus Muda telah menggunakan layanan digital, berbagai kendala teknis seperti gagal transaksi, gangguan sistem, serta saldo terpotong tanpa transaksi berhasil masih menjadi hambatan utama. Situasi ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan digital serta efektivitas customer service dalam menangani keluhan.

Urgensi Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya ketergantungan mahasiswa terhadap layanan digital, meskipun masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun BNI KCP UNSIL telah berupaya untuk meningkatkan mutu layanannya, terutama dalam aspek digitalisasi dan penanganan keluhan, hasil survei menunjukkan bahwa seluruh responden masih mengalami berbagai permasalahan, seperti gangguan sistem, kegagalan transaksi, dan pemotongan saldo. Hal ini mengindikasikan perlunya kajian yang lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, khususnya di kalangan mahasiswa pengguna Taplus Muda. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan generasi muda serta memperkaya literatur terkait kualitas pelayanan perbankan di era digital.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi utama memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, sebagian besar studi yang ada masih bersifat umum dan belum secara khusus meneliti layanan pada produk Taplus Muda, terutama dari sudut pandang mahasiswa sebagai segmen pengguna muda. Oleh karena itu, diperlukan

penelitian yang lebih spesifik dan kontekstual. Di sisi lain, beberapa penelitian juga menghasilkan temuan yang tidak konsisten, di mana tidak semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Aspek-aspek seperti empati dan bukti fisik terkadang menunjukkan pengaruh yang lemah, tergantung pada karakteristik nasabah atau jenis produk yang digunakan. Selain itu, data lapangan menunjukkan bahwa kendala teknis dalam layanan digital masih sering dialami oleh nasabah muda, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan relevan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks layanan digital di kalangan mahasiswa pengguna Taplus Muda di BNI KCP UNSIL. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini mengangkat judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Taplus Muda di Bank BNI KCP UNSIL (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi)."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Tingkat Kualitas Pelayanan BNI KCP Unsil pada nasabah Taplus Muda.
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah Taplus Muda BNI KCP Unsil.
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah Taplus Muda BNI KCP Unsil.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI KCP Unsil melalui produk Taplus Muda.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah Taplus Muda atas layanan yang disediakan oleh Bank BNI KCP Unsil.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna produk Taplus Muda di Bank BNI KCP Unsil.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu di bidang manajemen perbankan, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dengan menggunakan pendekatan *SERVQUAL* dan fokus pada nasabah generasi muda, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah literatur yang relevan serta menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam memahami perilaku nasabah di era perbankan digital.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung dalam menyusun, mengelola, dan menganalisis data, serta memperluas pemahaman penulis

tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah di sektor perbankan.

2. Bagi Pihak Bank

Temuan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan, khususnya dalam merespons keluhan dan memenuhi kebutuhan nasabah Taplus Muda, guna memperkuat kepercayaan dan loyalitas mahasiswa sebagai segmen pasar yang potensial.

3. Bagi Program Studi Perbankan dan Keuangan

Penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi yang bersifat praktis dan aplikatif dalam proses pembelajaran di Program Studi Perbankan dan Keuangan, karena menyajikan studi kasus nyata terkait layanan perbankan dan kepuasan nasabah, yang selaras dengan kompetensi lulusan pendidikan vokasi.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti topik serupa dengan fokus objek, wilayah, atau pendekatan yang berbeda, serta memberikan arah pengembangan model kualitas pelayanan yang lebih sesuai dengan konteks digital saat ini.

