

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era persaingan yang semakin ketat, terutama di sektor perbankan, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang optimal kepada nasabahnya. Layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga berpotensi meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank. Pelanggan yang loyal cenderung menyebarkan pengalaman positif mereka kepada orang lain, yang kemudian menjadi bentuk promosi tidak langsung yang sangat efektif. Studi menunjukkan bahwa mayoritas konsumen lebih mempercayai rekomendasi dari keluarga, teman, dan bahkan ulasan dari orang asing dalam pengambilan keputusan pembelian (Kotler & Keller, 2016:154).

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil dari perbandingan antara hasil kerja suatu produk maupun jasa yang telah diterima dengan yang diharapkannya. Secara umum, kepuasan yaitu sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk atau pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh konsumen (Kotler & Keller, 2017:153).

Menurut Kotler & Keller (2016:36), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Jika layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah, maka kepuasan akan tercapai.

Sebaliknya, jika layanan tersebut tidak memenuhi harapan, maka kepuasan nasabah akan menurun, yang dapat berujung pada ketidakloyalan.

Menurut Hurriyati (2019:127), Loyalitas merupakan komitmen dari nasabah untuk bertahan secara mendalam dengan cara berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih tersebut secara berkesinambungan dimasa mendatang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran memiliki potensi dalam menyebabkan terjadinya perubahan pada perilaku.

Sedangkan menurut Tjiptono & Diana (2023:134-140), Loyalitas nasabah yaitu komitmen nasabah untuk tetap memilih, melakukan pembelian ulang, dan menunjukkan sikap positif terhadap suatu merek, took, atau pemasok, yang tercermin dalam pembelian ulang secara konsisten, meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran dari pesaing.

Menurut (Weefer, 2024) *Customer service* adalah penghubung antara perusahaan dan pelanggan, berperan sebagai garda terdepan yang memberikan pelayanan melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, ataupun *chat*. Kualitas *customer service* menjadi tolok ukur keberhasilan perusahaan dalam membina hubungan dengan konsumen. Pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat citra perusahaan.

Pelayanan *customer service* merupakan aspek penting dalam memberikan kepuasan kepada nasabah di Bank BRI Unit Cikurubuk. Namun, dalam praktiknya, peneliti menyoroti permasalahan nasabah terkait antrian yang panjang ketika nasabah ingin mendapatkan layanan langsung di kantor. Kondisi ini menyebabkan

ketidaknyamanan dan menurunkan tingkat kepuasan nasabah karena waktu tunggu yang lama. Selain itu, permasalahan lain yang kerap muncul adalah kehilangan kartu ATM. Nasabah yang mengalami kehilangan kartu ATM sering diarahkan untuk melakukan pemblokiran kartu melalui aplikasi BRImo. Namun, proses ini terkadang menimbulkan kebingungan dan kesulitan bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi *digital*, sehingga memperlambat penanganan masalah dan menimbulkan ketidakpuasan.

Selanjutnya, terdapat juga permasalahan mengenai kartu ATM yang terblokir, baik karena kesalahan transaksi maupun pemblokiran oleh nasabah sendiri. Hal ini menimbulkan kendala dalam melakukan transaksi perbankan, sehingga membutuhkan penanganan cepat dan tepat dari *customer service*. Namun, keterbatasan responsivitas dan ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan permasalahan ini dapat menghambat dalam memberikan layanan yang baik kepada nasabah. Dengan demikian, setiap bank harus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan tetap mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai tolak ukur kinerja *customer service*.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KU Cikurubuk 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 Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KU Cikurubuk bertujuan untuk memastikan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah diharapkan akan menghasilkan rekomendasi kepada

orang lain untuk menggunakan layanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KU Cikurubuk.

Penelitian ini juga menyoroti potensi dampak negatif permasalahan di BRI Unit Cikurubuk terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang mengalami hambatan antrian panjang, kartu ATM yang terblokir, serta kehilangan kartu ATM dan sering diarahkan untuk melakukan pemblokiran kartu melalui aplikasi BRImo, mungkin merasa tidak puas dan mencari jalan alternatif layanan perbankan. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman nasabah remaja, dewasa serta lansia terhadap teknologi *digital* disebabkan minimnya sosialisasi dan panduan khusus.

Untuk menindak lanjuti permasalahan terkait dengan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah maka peneliti mencari sejumlah referensi jurnal terkait judul mengenai permasalahan terkait kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, dari temuan-temuan jurnal terdapat beberapa peneliti terdahulu yang secara umum dan garis besar mengatakan bahwa kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah selalu berpengaruh, namun ada beberapa peneliti terdahulu yang mengatakan bahwa terkait kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah tidak memiliki pengaruh.

Penelitian dilakukan oleh (Ferawati & Nurnajamuddin, 2023) menunjukkan hasil yang signifikan dan dalam menunjang faktor loyalitas nasabah, selanjutnya (Rafiah, 2019) menunjukkan hasil bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan. Peneliti terdahulu yang mengatakan bahwa terkait kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah tidak memiliki pengaruh, penelitian

dilakukan oleh (Hamka, 2018) menunjukkan bahwa kepuasan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk memahami pengaruh kepuasan terhadap loyalitas dalam layanan *customer service* yang telah penulis amati pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dan dituangkan dalam Tugas Akhir dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS DALAM LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Cikurubuk Kota Tasikmalaya)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Cikurubuk Tasikmalaya.
2. Bagaimana loyalitas nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Cikurubuk Tasikmalaya.
3. Bagaiman pengaruh kepuasan terhadap loyalitas dalam layanan *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Cikurubuk Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Cikurubuk Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui loyalitas nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Cikurubuk Tasikmalaya.

3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas dalam layanan *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Cikurubuk Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Penulisan 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 ilmu pengetahuan tentang pengaruh kepuasan terhadap loyalitas dalam layanan *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Cikurubuk Kota Tasikmalaya.

2. Kegunaan Praktis

Secara Praktis Tugas Akhir ini diharapkan bermanfaat bagi:

- a. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis dalam pengetahuan serta memperdalam materi yang telah dipelajari selama perkuliahan, khususnya mengenai hubungan antara kepuasan nasabah dan loyalitas pelanggan dalam layanan *customer service*.

- b. Jurusan

Penulis berharap penulisan ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat serta menjadi bahan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa, khususnya mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi.

c. Masyarakat Umum

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Hal ini diharapkan dapat menghasilkan pengalaman yang baik bagi nasabah. Dengan demikian, penelitian ini juga dapat memberikan dampak positif bagi citra dan reputasi bank di mata masyarakat.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Cikurubuk Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Residen Ardiwinangun No. 4-5 Blok B5 46198 Tasikmalaya Jawa Barat.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk penelitian dimulai dari bulan Februari sampai dengan Mei 2025.

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2025																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	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, 2025