

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kualitas layanan perbankan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank serta mendorong inklusi keuangan. Salah satu aspek yang menentukan kualitas layanan perbankan adalah interaksi antara nasabah dan *customer service*. Interaksi pertama yang terjadi melalui layanan *customer service*, baik secara langsung di kantor cabang maupun melalui layanan digital, menjadi faktor penentu dalam membangun kepuasan nasabah (Sila et al., 2021).

Dalam industri perbankan, kepuasan nasabah merupakan elemen penting yang menentukan keberhasilan suatu bank dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing. Bank yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi akan lebih mudah dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabahnya. Kualitas layanan *Customer service* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang mencakup aspek kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta kejelasan informasi yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa *Customer service* berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah dan membangun kepercayaan terhadap bank (Sila et al., 2021).

Meskipun bank terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya, masih banyak ditemukan keluhan dari nasabah terkait *customer service*. Keluhan yang sering muncul meliputi kecepatan respons, sikap tidak ramah dari petugas, serta informasi yang kurang jelas. Kualitas layanan memiliki korelasi yang kuat dengan tingkat kepuasan nasabah, di mana bank yang memberikan layanan lebih baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Sahdina & Afif, 2023). Namun, meskipun berbagai penelitian telah menyoroti pengaruh kualitas layanan *Customer service* terhadap kepuasan nasabah di berbagai bank, masih terdapat kesenjangan dalam penelitian yang secara spesifik membahas kondisi di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. (Bank BJB), khususnya di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya .

Berdasarkan pengamatan dan wawancara, permasalahan ini mencakup kurangnya kecepatan dalam menangani keluhan nasabah, ketidakramahan petugas, serta kurangnya keterampilan komunikasi dalam memberikan informasi kepada nasabah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah dan realitas layanan yang diberikan oleh bank, yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti pengaruh kualitas layanan *Customer service* terhadap kepuasan nasabah di berbagai bank . Misalnya, pada Bank Rakyat Indonesia menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah (Sila et al., 2021). Bank Muamalat

menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah (Sahdina & Afif, 2023). Namun, penelitian ini belum banyak dilakukan pada Bank BJB, terutama di KCP Manonjaya. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memberikan wawasan baru mengenai kualitas layanan *Customer service* di Bank BJB serta bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah.

Menurut teori *SERVQUAL*, kualitas layanan dapat diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi ini akan menjadi fokus utama dalam mengukur kualitas layanan *Customer service* di Bank BJB KCP Manonjaya. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, bank dapat merancang strategi peningkatan layanan yang lebih efektif (Verriana & Anshori, n.d.).

Berdasarkan pengamatan penulis selama menjalani penelitian di bank bjb kcp manonjaya terdapat kesenjangan antara harapan nasabah dan kualitas layanan yang diberikan. Nasabah mengharapkan layanan yang cepat, responsif, dan profesional, tetapi pada kenyataannya, mereka mungkin mengalami keterlambatan atau kurangnya empati dari petugas *customer service*. Kesenjangan ini dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah dan berpotensi mengurangi loyalitas mereka terhadap bank. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian ini dan mencari solusi yang tepat.

Kepuasan nasabah tidak hanya berdampak pada pengalaman jangka pendek tetapi juga mempengaruhi loyalitas nasabah dalam jangka panjang. Bank yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi cenderung memiliki nasabah yang lebih loyal, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan bisnis bank. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas layanan *Customer service* merupakan salah satu strategi utama dalam memperkuat daya saing perbankan di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Salah satu tantangan utama dalam meningkatkan kualitas layanan *Customer service* adalah memastikan bahwa seluruh petugas *Customer service* memiliki keterampilan yang memadai dalam menangani nasabah. Pelatihan yang berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, dengan semakin berkembangnya teknologi perbankan digital, *Customer service* juga harus mampu memberikan pelayanan yang optimal melalui berbagai saluran, termasuk *call center*, *live chat*, dan media sosial (Verriana & Anshori, n.d.).

Secara keseluruhan, kualitas layanan *Customer service* memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan strategi yang efektif dalam meningkatkan layanan *Customer service* di Bank BJB KCP Manonjaya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah secara keseluruhan. Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai bagaimana bank dapat meningkatkan kualitas layanannya untuk memenuhi harapan nasabah di era perbankan modern yang semakin

berkembang.

Berdasarkan latar belakang yang telah di sebutkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, terdapat 3 permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Layanan *Customer service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya?
2. Bagaimana tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *Customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas layanan *Customer service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah

Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *Customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

1.4. Kegunaan Hasil penelitian

1. Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan dalam bidang manajemen perbankan, khususnya mengenai *pengaruh kualitas layanan Customer service terhadap kepuasan nasabah*. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas strategi peningkatan layanan perbankan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Secara akademik, penelitian ini juga berkontribusi dalam pengembangan kajian empiris terkait dimensi kualitas layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) dalam konteks bank daerah, terutama di Bank BJB KCP Manonjaya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

penelitian ini memberikan pengalaman dalam melakukan riset berbasis metode kuantitatif, termasuk dalam pengumpulan, analisis, dan interpretasi data mengenai kepuasan nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini juga akan menjadi bekal bagi penulis dalam memahami bagaimana kualitas layanan *Customer service* dapat

berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang akan berguna di dunia kerja, terutama di sektor perbankan dan layanan keuangan.

b. Bagi Program Studi

Penelitian ini dapat menambah koleksi referensi akademik yang dapat digunakan oleh mahasiswa lain yang ingin mengkaji topik serupa dalam bidang, perbankan, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan kurikulum atau materi ajar yang lebih relevan dengan kebutuhan industri perbankan, khususnya dalam aspek pelayanan pelanggan dan kepuasan nasabah.

c. Bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.
KCP Manonjaya

Hasil penelitian juga diharapkan dapat membantu bank dalam mengidentifikasi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan layanan *customer service*.

1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya yang beralamat di Jl. RTA. Prawira Adiningrat, Margaluyu, Kec. Manonjaya, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46197.

[illegible]