

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia perbankan yang dewasa ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat. Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa bank, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah potensial. Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat, untuk mempertahankan citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketertiban keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya.

Demikian pula halnya dengan nasabah, mereka telah menjadi pandai memilah-milah produk yang mana memberikan keuntungan yang lebih, serta pelayanan yang memuaskan. Sebagian perusahaan sengaja memanjakan nasabahnya melalui pelayanan yang diberikan bahkan dewasa ini nasabah sudah dianggap sebagai raja dan nasabah juga dianggap sebagai bagian dari perusahaan

yang harus segera dipenuhi kebutuhan serta keinginannya seperti dilayani secara cepat dan akurat. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan. Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan dan tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial.

Sehubungan dengan hal tersebut itu maka setiap perusahaan menentukan pelayanan prima yakni sikap atau cara karyawan untuk melayani nasabah secara memuaskan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi kalau petugas bank lebih mengenal sifat dan karakter dari para nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang untuk berbisnis kembali dengan bank kita. Dengan cara seperti itu seorang customer service dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada bank tersebut. Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan.

Karyawan bukan hanya bertugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan di *backoffice* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan bank dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah pelayanan prima.

Industri perbankan di Indonesia mengalami persaingan yang semakin ketat, memaksa bank-bank untuk berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan menarik nasabah. Pelayanan prima, yang mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan profesionalisme, menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah tidak hanya berdampak pada loyalitas, tetapi juga pada reputasi dan kinerja keuangan bank tersebut.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, atau BNI, merupakan salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia. Dengan jaringan cabang yang luas dan berbagai layanan perbankan, BNI memiliki peran penting dalam perekonomian nasional. Namun, sebagai lembaga keuangan besar, BNI juga menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah di tengah perkembangan teknologi dan ekspektasi nasabah yang semakin tinggi. Beberapa kasus keluhan nasabah terhadap pelayanan BNI menunjukkan adanya masalah dalam implementasi pelayanan prima. Misalnya, keluhan mengenai sikap kurang ramah dari *teller* dan *customer service* di beberapa cabang, seperti yang terjadi di BNI Cabang Pamularsih Semarang. Selain itu, terdapat juga kasus dugaan penipuan terhadap nasabah KPR BNI Griya di BNI KCU Bekasi, yang mencakup masalah administrasi dan komunikasi yang buruk. Kasus-kasus ini mencerminkan pentingnya evaluasi dan perbaikan dalam aspek pelayanan untuk memastikan kepuasan nasabah.

Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini adalah semakin ketatnya persaingan di industri perbankan Indonesia, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. PT Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Unsil sebagai

salah satu bank yang melayani segmen mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dituntut untuk memberikan pelayanan prima agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabahnya. Mahasiswa sebagai nasabah memiliki karakteristik khusus yang mengharapkan pelayanan cepat, akurat, dan ramah karena mereka sangat bergantung pada layanan perbankan untuk kebutuhan transaksi sehari-hari dan pendidikan.

Namun, dalam kenyataannya masih ditemukan berbagai keluhan dari nasabah terkait pelayanan yang diterima, seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya perhatian dari petugas, dan komunikasi yang kurang efektif. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan yang dapat memengaruhi loyalitas nasabah terhadap BNI Cabang Unsil. Pelayanan prima yang ideal seharusnya mampu memberikan pengalaman positif sehingga nasabah merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diterima.

Selain itu, perkembangan teknologi perbankan yang pesat juga meningkatkan ekspektasi nasabah terhadap kemudahan dan kecepatan layanan, terutama bagi mahasiswa yang aktif menggunakan layanan digital. Jika pelayanan prima tidak dapat mengimbangi perkembangan tersebut, maka kepuasan nasabah akan menurun dan berpotensi menyebabkan nasabah beralih ke bank lain yang dianggap lebih responsif dan inovatif.

Fenomena ini menunjukkan pentingnya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan di BNI Cabang Unsil, khususnya dalam melayani mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana pelayanan prima yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehingga

dapat menjadi dasar bagi manajemen bank dalam mengambil langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dengan memahami fenomena tersebut, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran empiris yang jelas mengenai hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan nasabah, serta memberikan rekomendasi praktis untuk perbaikan pelayanan di BNI Cabang Unsil. Hal ini penting agar bank dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif.

Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Studi menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif, sikap profesional, dan responsif terhadap keluhan nasabah dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan nasabah merasa kecewa dan beralih ke bank lain. Oleh karena itu, penting bagi BNI untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan nasabah dan meningkatkan reputasi bank.

Penelitian ini relevan untuk memberikan wawasan kepada manajemen BNI dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan kepada nasabah. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, BNI dapat merancang strategi pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi bank lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis **"Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada**

PT Bank Negara Indonesia Cabang Unsil (Survey pada mahasiswa d-3 perbankan dan keuangan fakultas ekonomi dan bisnis universitas siliwangi)”

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pelayanan yang lebih baik di BNI dan lembaga keuangan lainnya, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka akan dapat disajikan beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Prima Pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Unsil?
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Unsil?
3. Bagaimana Pengaruh Pelayanan prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Unsil?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pelayanan Prima Pada Bank Negara Indonesia Cabang Unsil
2. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Unsil
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Pelayanan prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Unsil

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Siliwangi. Selain itu, penelitian ini juga memberikan manfaat dalam menambah wawasan serta pemahaman penulis mengenai pelayanan prima terhadap nasabah pada PT Bank Negara Indonesia.

2. Bagi Program Studi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tambahan mengenai pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam penyusunan laporan tugas akhir bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan

3. Bagi Bank Negara Indonesia (BNI)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman atau sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan agar dapat meningkatkan pelayanan dan kepercayaan nasabah serta dijadikan sebagai masukan dan dasar dalam pengambilan keputusan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk memperkaya khasanah penelitian bahan literatur untuk menambah wacana baru bagi dunia akademis serta dapat digunakan sebagai perbandingan penelitian berikutnya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil beralamat di Jl Siliwangi No.51, Kahuripan, Kec.Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46115 merupakan salah satu lembaga keuangan di sektor perbankan

1.5.2 Waktu Penelitian

Untuk memperoleh dan mengelola data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penulis melakukan penelitian dimulai pada bulan Februari 2025. Waktu penelitian terlampir.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian 2025

[illegible]