

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era saat ini dimana semakin berkembangnya persaingan dunia bisnis, persaingan ini bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan, salah satu kunci untuk memenangkan persaingan adalah melakukan pelayanan yang baik yang akan berdampak terhadap kepuasan nasabah dan nantinya akan berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan. Persaingan yang ketat dalam dunia bisnis bukan hanya pada satu bidang atau jenis perusahaan yang sama, namun berlaku pada semua bidang atau jenis perusahaan. Salah satunya persaingan pada perusahaan perbankan, ketatnya persaingan pada dunia perbankan mengakibatkan nasabah semakin ketat dalam menyikapi pelayanan yang ditawarkan oleh bank.

Perusahaan perbankan adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, penghimpunan dana serta penyaluran dana. Sesuai dengan (Undang-Undang Republik Indonesia No.10 tahun 1998) Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan dan menyalurkannya kembali pada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Maka dimana pelayanan sangat penting pada dunia perbankan untuk memenuhi kepercayaan nasabah, karena pelayanan serta kepercayaan tidak dapat dipisahkan, sesuai dengan pernyataan Sakina Ayu Arnika (2022) pelayanan dan kepercayaan pelanggan merupakan satu kesatuan yang akan

sulit untuk dipisahkan dan merupakan sebuah rangka untuk memenangkan persaingan.

Dalam situasi dan kondisi persaingan yang ketat seperti ini, semakin banyak produk-produk bank semuanya hampir sama atau serupa, dan memiliki pelayanan beraneka ragam, sehingga hal tersebut membentuk perilaku masyarakat terhadap bank yang pada akhirnya akan membandingkan produk atau layanan bank sesuai dengan ekspektasi setiap individunya.

Sehubungan dengan hal tersebut salah satu faktor nasabah memilih bank adalah melalui pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Semakin maksimal pelayanan yang diberikan, maka nasabah akan lebih mudah untuk membedakan suatu bank dengan kompetitornya, dengan adanya perbedaan tersebut semakin mudah untuk menyampaikan nilai yang dirasakan oleh nasabah sehingga semakin banyak nasabah yang percaya terhadap bank tersebut.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat *sensitive*. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Dunia perbankan telah berhasil mengubah masyarakat kita. Dari masyarakat tradisional yang menyimpan uangnya di bawah bantal atau celengan menjadi pemilik rekening bank. Sekarang mereka pun telah melangka dari masyarakat penabung menjadi masyarakat investor.

Perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa perbankan dirasakan sangat pesat ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memanjakan kehidupan

manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Dengan tercapainya kepuasan nasabah inilah diharapkan pendapatan perusahaan akan meningkat dan dalam jangka panjang perusahaan dapat terus berkembang sejalan dengan kepercayaan dari para nasabahnya, Perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumberdaya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar.

Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan adalah dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah. Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pemberian pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula pada nasabah. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah dan segala pekerjaan yang berkaitan dalam menjalankan bisnis haruslah berkualitas baik. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya

BRI Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis menyadari sepenuhnya pentingnya kualitas layanan dalam membina kebahagiaan nasabah. Pelanggan yang semakin tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya membuat BRI Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis harus dapat melakukan operasional operasional

seefektif mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik. Korporasi dapat menilai tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan dengan melihat naik turunnya jumlah konsumen dari tahun ke tahun. Seiring meningkatnya kebutuhan untuk memecahkan masalah keuangan, hal itu menghadirkan peluang bagi bank dan perusahaan yang beroperasi di bidang yang sama.

Oleh karena itu, bank dan perusahaan yang bergerak di bidang yang sama harus dapat melayani nasabahnya dengan baik. Bank harus memberikan pelayanan yang dapat diterima atau dianggap dapat memenuhi atau melampaui harapan nasabah agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi. Semakin tinggi persepsi pelanggan terhadap layanan yang dibandingkan dengan harapan mereka, semakin bahagia pelanggan tersebut.

Adapun ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan, adalah sebagai berikut: Pelayanan yang kurang maksimal mengakibatkan bertumpuknya antrian sehingga nasabah kurang nyaman, tidak adanya salam sapa terhadap nasabah dan tidak memiliki sikap ramah sehingga nasabah kurang nyaman dan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima.

Hal tersebut menunjukan adanya kekurangan dalam pelayanan prima sehingga tidak tercapainya kepuasan pelanggan, namun apabila sudah tercapainya kepuasan pelanggan maka akan terciptanya loyalitas. sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Sahabudin (2019:62), bahwa ketika nasabah merasa puas terhadap perusahaan, akan menciptakan rasa kepercayaan serta loyalitasnya yang

nantinya akan berefek panjang bagi perusahaan dan kepuasan pelanggan atau nasabah pun menjadi inti perusahaan akan mendapatkan profitabilitas.



Gambar 1. 1 Rating Google

Sumber: Google reviews

Komentar yang diberikan oleh nasabah terhadap pelayanan Bank BRI Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis pada platform Google di tahun 2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah. Hal ini menjadi menarik untuk penulis lakukan penelitian apakah pelayanan *customer service* sudah memenuhi kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis. Maka, penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh kualitas pelayanan**

Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis
2. Bagaimana kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Kualitas pelayanan *customer service* pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis
2. Kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis
3. Pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan pengembangan ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai sumber referensi dan inspirasi dan menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sebuah evaluasi atau saran bagi dunia perbankan untuk lebih mengutamakan lagi pelayanan terhadap nasabah untuk kemajuan perusahaan dalam jangka waktu panjang.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kabupaten Ciamis tepatnya di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis bertempat di Jl. R. E. Martadinata No.220, Mekarjaya, Baregbeg, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46274

1.5.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini disusun dengan tujuan untuk memastikan seluruh tahapan penelitian dapat dilakukan secara terstruktur dan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Tabel 1.1 Kegiatan Penelitian

No.	Keterangan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul dan Acc Judul																								
2	Penyusunan Proposal																								
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: Data diolah penulis, 2025