

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan sektor perbankan di Indonesia menunjukkan kemajuan yang signifikan, ditandai dengan transformasi menuju layanan yang semakin modern serta adopsi teknologi digital yang pesat. Perbankan kini tidak hanya berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga sebagai motor penggerak pertumbuhan ekonomi nasional, baik di negara maju maupun berkembang (Irawan *et al.*, 2021). Globalisasi dan kemajuan teknologi informasi turut mendorong meningkatnya daya saing sektor ini, sehingga kompetisi antar bank menjadi semakin kompleks dan menantang (Adha, 2020).

Dalam beberapa tahun terakhir, antusiasme nasabah terhadap layanan digital Bank BJB terus menunjukkan tren positif. Hal tersebut sesuai dengan data dari website bank BJB yang menyatakan bahwa pada bulan Juni 2024 tercatat sebanyak 2,03 juta nasabah aktif, angka ini mencerminkan peningkatan signifikan sebesar 36,4% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu juga, kemudahan transaksi yang dihadirkan juga semakin meluas, terlihat dari meningkatnya jumlah *merchant* yang memanfaatkan QRIS Bank BJB hingga mencapai 1,15 juta merchant, atau naik sekitar 19,7% pada periode yang sama. Pertumbuhan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan, termasuk peran *customer service* yang responsif dan solutif, menjadi salah satu faktor kunci dalam membangun loyalitas nasabah, terutama di lingkungan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya.

Loyalitas nasabah menjadi aset strategis yang dapat menentukan keberlangsungan bisnis jangka panjang. Nasabah yang loyal tidak hanya terus menggunakan layanan bank, tetapi juga berpotensi menjadi promotor aktif yang merekomendasikan bank kepada orang lain (Ahmadi, 2024). Dalam dunia bisnis, tingkat loyalitas yang tinggi menjadi indikator penting dalam menjalin hubungan jangka panjang dan menjamin keberlanjutan operasional (Wahyudi *et al.*, 2024: 138). Oleh karena itu, mempertahankan loyalitas nasabah menjadi tantangan sekaligus prioritas utama bagi setiap institusi perbankan.

Salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas adalah kualitas pelayanan (Tjiptono, 2022: 113). Pelayanan yang diberikan secara konsisten, responsif, dan sesuai harapan nasabah dapat menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan, yang pada akhirnya mendorong komitmen jangka panjang (Anggraini & Budiarti, 2020; Afiah & Prabowo, 2023). Dalam model yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kinerja optimal pada kelima dimensi ini diyakini mampu memperkuat loyalitas nasabah secara signifikan. Jika salah satu dimensi ini tidak terpenuhi secara optimal, maka loyalitas nasabah bisa terganggu.

Berdasarkan hasil wawancara kepada tiga nasabah aktif di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya, ditemukan bahwa kualitas pelayanan customer service berperan penting dalam membentuk loyalitas nasabah. Banyak nasabah mengungkapkan bahwa mereka merasa puas ketika dilayani dengan ramah, cepat, dan profesional, terutama dalam hal

penanganan keluhan dan pemberian informasi yang jelas. Namun, beberapa nasabah juga menyampaikan keluhan terkait waktu tunggu yang lama dan kurang responsifnya petugas pada jam-jam sibuk. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar layanan dinilai memuaskan, masih terdapat ruang untuk perbaikan agar kepercayaan dan loyalitas nasabah dapat terjaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Namun, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan adanya inkonsistensi. Beberapa studi menyoroti kualitas pelayanan sebagai faktor dominan (Mira et al., 2020), sementara yang lain menempatkan kepuasan atau kepercayaan sebagai mediator yang lebih menentukan (Yuliarrani et al., 2024). Variasi temuan ini membuka *research gap* yang relevan untuk dikaji lebih lanjut, khususnya pada konteks lokal dan institusi perbankan daerah yang memiliki karakteristik nasabah yang berbeda dengan bank nasional maupun digital banking.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya merupakan salah satu entitas perbankan daerah yang tengah menghadapi tantangan dalam mempertahankan nasabahnya di tengah ketatnya persaingan industri jasa keuangan. Meskipun bank ini mengusung semangat pelayanan berbasis lokal dan inklusif, masih terdapat keluhan dari nasabah, terutama terkait kecepatan pelayanan, sikap petugas *customer service*, serta kejelasan informasi yang diberikan. Nasabah kini semakin kritis dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan, baik dalam hal kecepatan, keramahan, maupun ketepatan informasi. Jika kualitas pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi, maka risiko kehilangan nasabah akan semakin besar. Hal ini

menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah (*das sollen*) dan kenyataan di lapangan (*das sein*).

Namun belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan *customer service* dan loyalitas nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, khususnya di Cabang Tasikmalaya. Justifikasi lokasi ini penting, mengingat karakteristik daerah yang berbeda dengan cabang di kota besar atau pusat ibu kota provinsi. Sebagai bank milik daerah, BJB memiliki posisi strategis dalam pelayanan kepada masyarakat lokal, tetapi juga menghadapi keterbatasan sumber daya dan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi.

Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian kuantitatif guna mengukur sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah secara empiris. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti mengukur hubungan antara variabel secara objektif dan menemukan dimensi pelayanan mana yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dengan memahami pengaruh tersebut, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya dapat merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan *customer service* yang lebih tepat sasaran. Berdasar latar belakang yang diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat diidentifikasi bahwa masalah utama pada penelitian ini yaitu pada loyalitas nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya berdasarkan faktor kualitas pelayanan *customer service*. Maka pada peneliti merumuskan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya?
2. Bagaimana Loyalitas Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BJB Cabang Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis

1. Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya.
2. Loyalitas Nasabah Terhadap PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BJB Cabang Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk memperkaya pemahaman mengenai hubungan antara kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memperluas wawasan dan meningkatkan pemahaman ilmiah dalam kajian perbankan, khususnya terkait dengan dinamika yang terjadi pada nasabah, serta memberikan perspektif baru dalam studi perilaku loyalitas nasabah di bank.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan, pemahaman dan pengaplikasian khususnya mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi yang berguna sebagai masukan dalam pengambilan keputusan atau evaluasi bagi perusahaan khususnya mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

3. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini dapat menambah literasi kepustakaan dan sebagai bahan referensi bagi akademisi yang akan melakukan penelitian dengan masalah serupa.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai sumber informasi yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya untuk sebagai referensi dan pembandingan pada masalah yang sama atau penelitian lanjutan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian adalah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Mayor Utarya No.30, Empangsari, Kec. Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46113.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juni 2025 sampai dengan bulan Juli 2025.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2025													
		April		Mei				Juni				Juli			
		4	1	2	3	4		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan <i>Outline</i> Tugas Akhir														
2	Penyusunan Proposal Tugas Akhir														
3	Bimbingan Proposal Tugas Akhir			1											
4	Seminar Proposal Tugas Akhir														
5	Revisi dan Persetujuan Proposal Tugas Akhir														
6	Penelitian Tugas Akhir											1	2		

No.	Kegiatan		Tahun 2025												
		April	Mei				Juni				Juli				
			4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
7	Pengumpulan dan Pengolahan Data														
8	Penyusunan Draft Tugas Akhir														
8	Bimbingan Tugas Akhir														
9	Sidang Tugas Akhir											1	2	3	4