

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan lembaga perbankan. Dalam era persaingan terbuka, bank tidak hanya bersaing dalam hal produk, tetapi juga dalam hal kualitas interaksi dengan nasabah. Pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif menjadi indikator penting yang memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap suatu lembaga keuangan (Agia & Nurjannah, 2022). Pelayanan yang prima tidak hanya menciptakan kepuasan jangka pendek, tetapi juga memperkuat kepercayaan serta hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Di tengah pesatnya digitalisasi, unit pelayanan langsung seperti kantor kas tetap memiliki peran strategis. Masyarakat masih banyak yang mengandalkan transaksi tatap muka, terutama untuk layanan yang memerlukan kepercayaan tinggi, seperti transaksi tunai dan konsultasi finansial. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di kantor kas menjadi salah satu aspek yang perlu dijaga dan dievaluasi secara berkala.

Fenomena yang terjadi pada Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk menunjukkan adanya fluktuasi indeks kepuasan nasabah (*Customer Satisfaction Survey/CSS*) pada tiga tahun terakhir. Berdasarkan *Sustainability Report* BNI 2024, skor CSS pada tahun 2022 sebesar 4,27, menurun menjadi 4,26 pada tahun 2023, dan kembali meningkat menjadi 4,28 pada tahun 2024 dari skala 1-5. Meskipun terjadi peningkatan di tahun terakhir, kondisi tersebut mengindikasikan bahwa

tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan BNI belum sepenuhnya stabil. Hal ini menuntut evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja pelayanan, terutama pada unit-unit kerja yang bersentuhan langsung dengan nasabah.

Fluktuasi tingkat kepuasan tersebut mencerminkan adanya variasi persepsi nasabah terhadap pelayanan di berbagai unit BNI, termasuk kantor kas. Unit seperti Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya memiliki karakteristik berbeda dibanding Kantor Cabang utama karena keterbatasan jumlah pegawai dan fasilitas operasional. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kecepatan pelayanan, ketepatan transaksi, dan ketanggapan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan nasabah. Selain itu, kebijakan efisiensi tenaga kerja yang diterapkan oleh BNI berdampak pada peningkatan beban kerja *frontliner*, sehingga risiko *human error* meningkat. Hal tersebut dapat memengaruhi kenyamanan dan ketepatan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Situasi tersebut menjadi peringatan serius bagi manajemen, karena dapat menurunkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Jika tidak segera diatasi, nasabah berpotensi beralih ke bank lain yang menawarkan pelayanan lebih cepat dan nyaman. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja layanan di kantor kas, khususnya untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menjadi pendekatan yang relevan untuk menganalisis kualitas layanan. IPA membantu mengidentifikasi atribut-atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah serta mengelompokkannya ke dalam kuadran prioritas perbaikan. Keunggulan IPA

terletak pada kemampuannya memetakan tingkat kepentingan dan kinerja dalam bentuk visual, sehingga manajemen dapat menentukan strategi peningkatan layanan berdasarkan data yang obyektif dan terukur (Attamimi & Maryani, 2019).

Meskipun penelitian mengenai kualitas layanan telah banyak dilakukan, sebagian besar studi sebelumnya lebih berfokus pada kantor cabang utama atau pada layanan digital banking. Sementara itu, kajian yang secara spesifik membahas kualitas layanan pada kantor kas, khususnya di lingkungan PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya, masih sangat terbatas. Padahal, kantor kas memiliki karakteristik dan tantangan tersendiri, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia dan ekspektasi tinggi dari nasabah terhadap pelayanan tatap muka. Selain itu, penggunaan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam menganalisis kualitas layanan di kantor kas perbankan di wilayah Tasikmalaya juga belum banyak dijumpai.

Keterbatasan penelitian terdahulu inilah yang menjadi alasan pentingnya penelitian ini dilakukan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan literatur terkait analisis kualitas layanan di kantor kas perbankan menggunakan metode IPA, serta memberikan rekomendasi strategis yang relevan dan aplikatif bagi peningkatan kualitas layanan di PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan harapan nasabah terhadap kualitas layanan di PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar dalam

merumuskan strategi perbaikan layanan yang tepat sasaran dan berkelanjutan, sehingga pelayanan yang diberikan selaras dengan harapan dan kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengkaji lebih dalam tentang “**Analisis Strategi Kualitas Layanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya**”.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan nasabah dan kinerja layanan yang diberikan oleh PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.
2. Atribut layanan apa saja yang dianggap penting oleh nasabah, namun belum terpenuhi secara optimal oleh pihak bank.
3. Bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan yang perlu diterapkan berdasarkan hasil pemetaan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan di PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya berdasarkan persepsi nasabah.
2. Mengidentifikasi atribut layanan yang penting namun belum optimal berdasarkan hasil analisis metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

3. Merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang perlu diterapkan berdasarkan hasil pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.4 Kegunaan Penelitian

- a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai kualitas layanan dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam konteks perbankan, serta menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya.

- b. Manfaat praktis

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan pengalaman empiris dalam penelitian lapangan di sektor perbankan.

2. Bagi Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan

Sebagai referensi penelitian terapan di bidang manajemen perbankan yang relevan dengan kebutuhan industri.

3. Bagi Bank

Sebagai bahan evaluasi dan masukan strategis untuk meningkatkan kinerja layanan berdasarkan persepsi dan harapan nasabah.

4. Bagi Penelitian selanjutnya

Sebagai dasar dan rujukan untuk mengembangkan penelitian serupa dengan metode yang lebih kompleks, misalnya dengan menambahkan pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau *Servqual Gap Model*.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya yang beralamat di Empangsari, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara bertahap sejak bulan Februari 2025 hingga Oktober 2025. Secara garis besar terbagi menjadi 3 tahap, diantaranya:

1. Tahap persiapan: Tahapan ini meliputi pengajuan judul dan pembuatan proposal.
 2. Tahap penelitian: Tahap ini adalah semua kegiatan semua kegiatan yang berlangsung di lapangan yakni pengambilan data.
 3. Tahap penyelesaian: Tahap ini adalah kegiatan analisis data dari penyusunan laporan. Tahap ini dilaksanakan setelah tahap penelitian.

Tabel 1. 1

Jadwal Penelitian

