

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di tengah globalisasi dan persaingan yang semakin intens di sektor perbankan, kualitas pelayanan *customer service* menjadi salah satu elemen krusial yang mempengaruhi kepuasan nasabah. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, menyadari bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan nasabah, tetapi juga berperan penting dalam membangun loyalitas serta citra positif bank. Produk Taplus Muda, yang ditujukan untuk kalangan muda, memerlukan pendekatan pelayanan yang inovatif dan responsif agar dapat bersaing dengan produk sejenis dari bank lain.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2018:150). Kepuasan nasabah yang diberikan bank melalui *Customer Service* akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank sehingga nasabah puas terhadap pembelian jasa bank. Penelitian oleh Istiqomah, (2023) juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan *customer service* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menegaskan bahwa bank perlu memahami dan memenuhi harapan nasabah muda untuk mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan loyalitas mereka.

Tinjauan literatur menunjukkan bahwa kepuasan nasabah merupakan indikator penting yang mencerminkan seberapa baik bank memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Sebuah jurnal yang ditulis oleh peneliti Jayengsari, (2021 : 11-24) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung akan tetap loyal dan merekomendasikan bank kepada orang lain. Oleh karena itu, penting untuk menyelidiki lebih dalam mengenai pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Taplus Muda di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Sementara itu, argumen yang dapat diajukan adalah bahwa pelayanan customer service yang berkualitas tinggi akan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan dari Siagian dan Suprihatin, (2022 : 12) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank DBS Indonesia sangat signifikan. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk akan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah Taplus Muda.

Selain itu, penting untuk dicatat bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh faktor-faktor lain seperti produk yang ditawarkan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan. Penelitian oleh Kartika Sari dan Hasanah, (2023 : 677) menunjukkan bahwa kombinasi antara kualitas pelayanan dan produk yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Penelitian ini akan mempertimbangkan semua aspek tersebut untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan nasabah.

Dalam konteks ini, penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah Taplus Muda. Dengan meningkatnya ekspektasi nasabah, bank perlu terus berinovasi dalam pelayanan yang diberikan. Bank BNI KCP Singaparna harus menambah petugas *customer service* tambahan supaya para nasabah khusunya pengguna Taplus Muda bisa terlayani dengan cepat dan efisien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi manajemen bank dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam meningkatkan kualitas pelayanan *customer service*, khususnya untuk nasabah Taplus Muda. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen bank dalam merumuskan strategi pelayanan yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah di masa yang akan datang.

Akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam meningkatkan pelayanan *customer service*. Dengan memahami pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah, bank dapat lebih baik dalam memenuhi harapan nasabah dan menciptakan pengalaman yang positif bagi mereka. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan citra bank dan keberlanjutan bisnis di masa depan.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pelayanan *customer service* di Bank BNI KCP Singaparna?
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah pada Bank BNI KCP Singaparna?
3. Bagaimana Pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Taplus Muda di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada identifikasi yang telah disebutkan di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *Customer Service* di Bank BNI KCP Singaparna
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah di Bank BNI KCP Singaparna
3. Untuk Mengetahui pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktisi

1. Bagi Penulis

Memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi, Selain itu menambah ilmu pengetahuan serta wawasan penulis dari berbagai

aspek khususnya mengenai pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Taplus Muda.

1. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan berguna untuk memberikan informasi yang bermanfaat serta menjadikan bahan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa, khususnya mahasiswa Jurusan Perbankan dan Keuangan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi BNI dalam mengembangkan strategi pelayanan yang lebih efektif untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan produk Tabungan BNI Taplus Muda.

1.4.2 Kegunaan Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan konvensional, khususnya mengenai pengaruh layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah taplus muda.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Singaparna. Salah satu badan usaha di bidang 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 Maret 2025. Waktu penelitian terlampir.

Tabel 1.1

Matriks Target Waktu Penelitian 2025