

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era persaingan industri perbankan yang semakin ketat, kepuasan nasabah menjadi salah satu elemen penting yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga keuangan, termasuk Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kepuasan nasabah adalah ukuran keberhasilan layanan yang dirasakan oleh nasabah berdasarkan harapan dan pengalaman mereka Kotler dan Keller, (2016:153), Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas layanan, kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan kemampuan bank untuk memberikan solusi terhadap kebutuhan nasabah.

Program Indonesia Pintar (PIP) adalah salah satu program unggulan pemerintah untuk membantu kebutuhan pendidikan. Mekanisme pencairannya di BNI Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya pernah menjadi objek penelitian diploma dan menunjukkan kendala: sekitar 10–15 % siswa belum memahami persyaratan, sehingga proses pencairan tidak selesai dalam satu hari. Direkomendasikan untuk meningkatkan sosialisasi ke sekolah Bank Negara Indonesia, (2023).

Menurut Parasuraman, (2017:104), kualitas layanan dapat diukur melalui dimensi seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam kasus layanan PIP, kendala seperti keterlambatan informasi, kurangnya respons cepat terhadap keluhan, serta keterbatasan dalam inovasi layanan digital masih sering ditemukan.

Fenomena terkini menunjukkan bahwa beberapa nasabah pemegang rekening PIP di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya mengeluhkan sulitnya akses layanan secara digital dan kurangnya kecepatan dalam penanganan masalah. Hal ini menjadi perhatian khusus mengingat semakin meningkatnya kebutuhan nasabah akan layanan yang cepat dan mudah di era digital. Selain itu, laporan internal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah PIP masih berada di bawah rata-rata jika dibandingkan dengan layanan reguler lainnya.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah pemegang rekening PIP di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya dengan menggunakan pendekatan yang komprehensif. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi Bank BNI dalam meningkatkan kualitas layanan mereka serta memenuhi harapan nasabah secara lebih optimal.

Penulis memilih judul ini karena beberapa pertimbangan yang didasarkan pada fenomena empiris serta kebutuhan akademis.

Pertama, kepuasan nasabah merupakan indikator utama keberhasilan layanan perbankan. Menurut Kotler & Keller (2016:153), kepuasan nasabah adalah perasaan senang yang muncul ketika pelayanan sesuai atau melebihi harapan. Hal ini penting karena di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat, kualitas layanan menjadi pembeda utama antar bank.

Kedua, kualitas layanan sendiri dapat diukur melalui lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman, 2017:104). Dalam konteks layanan Program Indonesia Pintar (PIP), nasabah

menilai bukan hanya kecepatan pencairan dana, tetapi juga kenyamanan fasilitas, ketepatan informasi, serta sikap ramah petugas. Berdasarkan laporan internal Bank BNI (2023), tingkat kepuasan nasabah PIP masih berada di bawah rata-rata dibandingkan dengan layanan reguler lainnya. Kondisi ini juga diperkuat oleh penelitian Saputri (2020:10) yang menemukan bahwa kendala teknis, keterbatasan akses digital, dan lamanya penanganan keluhan menjadi faktor yang sering dikeluhkan nasabah penerima PIP.

Ketiga, dari sisi kebijakan, efektivitas Program Indonesia Pintar sangat bergantung pada kualitas layanan bank penyalur. Pusat Kajian Anggaran DPR RI (2019:13) menegaskan bahwa kecepatan, kemudahan akses, dan transparansi informasi merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan program ini. Namun, fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya di BNI Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya, menunjukkan masih adanya keluhan dari nasabah seperti keterlambatan informasi pencairan, antrian panjang saat penyaluran dana, hingga kurangnya pemahaman prosedur administrasi. Hal ini sesuai dengan teori *Disconfirmation of Expectation* (Zeithaml et al., 2018:108) yang menyatakan bahwa ketidakpuasan muncul ketika kinerja layanan lebih rendah dari harapan nasabah.

Keempat, dari sisi akademis, penelitian mengenai kepuasan nasabah memang sudah banyak dilakukan, tetapi fokus pada nasabah pemegang rekening PIP masih jarang diteliti. Padahal, nasabah PIP memiliki karakteristik khusus karena mereka berhubungan dengan program bantuan sosial yang bersumber dari kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan

(*novelty*) sekaligus memperluas kajian tentang manajemen pemasaran jasa di sektor perbankan.

Kelima, dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak BNI untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada proses penyaluran dana PIP. Dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, bank dapat memperbaiki strategi pelayanan agar lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat penerima manfaat.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis mengambil judul penelitian “Analisis Kepuasan Nasabah Pemegang Rekening Program Indonesia Pintar (PIP) pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya.”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana kepuasan nasabah pemegang rekening PIP Bank Negara Indonesia kantor cabang pembantu Sutisna Senjaya
2. Apa saja faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pemegang rekening PIP Bank Negara Indonesia
3. Dimensi apa yang paling tinggi dan yang paling rendah dalam membentuk kepuasan nasabah PIP Bank Negara Indonesia

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian tugas akhir ini untuk mengetahui:

1. Kepuasan nasabah pemegang rekening PIP Bank Negara Indonesia kantor cabang pembantu Sutisna Senjaya.
2. Faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pemegang rekening PIP Bank Negara Indonesia.
3. Dimensi kepuasan yang paling tinggi dan paling rendah dalam membentuk kepuasan nasabah PIP Bank Negara Indonesia.

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Dengan dilaksanakannya penelitian untuk tugas akhir ini, diharapkan dapat memperoleh beberapa manfaat, diantaranya yaitu sebagai berikut:

#### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian untuk tugas akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan, pemahaman dan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran Bank khususnya dalam materi atau pembahasan mengenai Analisis Kepuasan Nasabah Pemegang Rekening PIP Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya.

#### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat penyelesaian Tugas Akhir Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi, memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan serta wawasan mengenai dunia kerja khususnya di Lembaga Keuangan yaitu Sektor Perbankan serta dapat

mengimplementasikan secara langsung teori dan praktik yang telah diberikan saat perkuliahan ketika dilaksanakannya penelitian.

a. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber informasi dan referensi yang berhubungan dengan pengetahuan untuk seluruh mahasiswa/i Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan.

b. Bagi Perusahaan

Bagi Bank Negara Indonesia, khususnya Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah penerima manfaat PIP.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber atau bahan referensi dan informasi dalam penyusunan laporan tugas akhir.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Negara Indonesia kantor cabang pembantu Tasikmalaya. Beralamat di Empangsari, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46114.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2025. Dengan rencana terlampir sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Matriks Target Waktu Penelitian 2025**

No	Kegiatan	Tahun 2025															
		Februari				Agustus				September				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing																
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan																
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																