

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat, sektor perbankan menghadapi tingkat persaingan yang semakin kompleks. Persaingan tidak hanya terjadi pada inovasi produk keuangan, tetapi juga pada kemampuan bank dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Kondisi ini menuntut setiap lembaga keuangan untuk mampu membedakan diri melalui peningkatan kualitas layanan. Pelayanan yang baik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan, menjaga loyalitas, serta meningkatkan kepuasan nasabah. Menurut Firmansyah (2016) Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan bank dalam memberikan layanan. Nasabah yang merasa puas cenderung loyal, bersedia melakukan transaksi berulang, dan bahkan berpotensi merekomendasikan bank kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat memunculkan dampak negatif berupa perpindahan ke bank lain serta penyebaran pengalaman buruk yang merugikan citra perusahaan. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan nasabah muncul dari perbandingan antara kinerja layanan yang diterima dengan

harapan yang dimiliki. Apabila layanan sesuai atau lebih baik dari ekspektasi, maka nasabah akan merasa puas, namun jika berada di bawah harapan, maka kekecewaan akan timbul.

Sebagai lembaga keuangan, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) memiliki peranan penting dalam mendukung perekonomian lokal, terutama di daerah pedesaan maupun perkotaan kecil. BPR memiliki karakteristik berbeda dari bank umum karena lingkup pelayanannya lebih sederhana, yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan maupun deposito, kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit. Rahayu (2017) menyebutkan bahwa meskipun layanan BPR tidak selengkap bank umum, keberadaannya sangat relevan karena lebih dekat dengan masyarakat, mudah diakses, serta sering menjadi solusi keuangan bagi UMKM. Di Kabupaten Ciamis, pertumbuhan lembaga keuangan termasuk BPR, baik konvensional maupun syariah, semakin meningkat sehingga menimbulkan persaingan ketat dalam menarik serta mempertahankan nasabah.

Meskipun Perumda BPR Galuh Ciamis telah menerapkan standar pelayanan prima, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang dirasakan oleh nasabah. Sebagian nasabah mengeluhkan waktu layanan yang belum konsisten, ketidaksiapan pegawai dalam memberikan informasi tertentu, serta respons yang kurang cepat terhadap keluhan atau kebutuhan mendadak. Selain itu, beberapa fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan sarana pendukung dinilai belum sepenuhnya memberikan kenyamanan maksimal. Ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan pelayanan yang diterima menunjukkan adanya celah pelayanan

yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Kondisi inilah yang menjadi permasalahan mendasar dan perlu diteliti untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan prima memengaruhi kepuasan nasabah di Perumda BPR Galuh Ciamis. *The Relative Importance of Service Quality Dimensions in E-commerce Experiences (2018)* mengemukakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Apabila salah satu dimensi tidak terpenuhi, maka kepuasan nasabah berpotensi menurun.

Kepuasan nasabah pada sektor perbankan memiliki dampak luas, tidak hanya pada loyalitas, tetapi juga pada citra dan keberlanjutan bank. Nasabah yang puas cenderung menaruh kepercayaan lebih tinggi dan bahkan dapat menjadi agen promosi melalui rekomendasi positif dari mulut ke mulut. Penelitian Unisula (2018) menegaskan bahwa nasabah yang loyal dapat menjadi promotor gratis bagi bank melalui pengalaman layanan yang menyenangkan. Oleh karena itu, bank perlu mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan nasabah dengan inovasi maupun perbaikan layanan secara berkesinambungan.

Penelitian terdahulu mendukung adanya hubungan erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Rahayu (2020) menemukan adanya pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Cepiring. Sari (2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BRI Unit Sukoharjo. Firmansyah (2021) membuktikan bahwa pelayanan prima di BPR Kota Malang dapat meningkatkan

kepuasan nasabah sekaligus memperkuat citra perusahaan. Lestari (2018) menunjukkan bahwa kecepatan dan keramahan petugas merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan nasabah di BPR Lestari Denpasar. Sementara itu, Hidayat (2022) pada Bank Syariah Indonesia menambahkan variabel kepercayaan sebagai perantara hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Selain faktor internal, perkembangan digitalisasi juga memberikan tantangan baru bagi BPR. Saat ini, layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan QRIS semakin dibutuhkan masyarakat. Walaupun BPR masih mengandalkan layanan konvensional, kebutuhan untuk beradaptasi dengan teknologi digital semakin mendesak. Jika tidak mampu berinovasi, ada risiko nasabah beralih ke lembaga keuangan yang lebih modern. Meski demikian, BPR tetap memiliki keunggulan berupa kedekatan dengan masyarakat serta layanan personal yang lebih hangat. Dengan demikian, strategi terbaik adalah mengombinasikan pelayanan prima tatap muka dengan pemanfaatan teknologi sederhana yang sesuai dengan kebutuhan lokal.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan prima memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Namun, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan di Perumda BPR Galuh Ciamis. Hal tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah di Perumda BPR Galuh Ciamis”* dianggap penting untuk dilakukan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut

1. Bagaimana kualitas pelayanan prima di perumda BPR Galuh Ciamis?
2. Bagaimana kepuasan nasabah di Perumda BPR Galuh Ciamis?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan nasabah di Perumda Galuh Ciamis?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka, Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan prima di Perumda BPR Galuh Ciamis.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah di Perumda BPR Galuh Ciamis.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di Perumda BPR Galuh Ciamis.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan pengembangan Ilmu**

penelitian ini diharapkan memberi kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya pada bidang pelayanan dan kepuasan pelanggan di sektor perbankan. Hasil penelitian juga dapat menjadi referensi untuk penelitian serupa di masa mendatang.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Manfaat praktis bertujuan untuk memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan apa dan bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dapat memengaruhi tingkat loyalitas nasabah Bank.

b. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan mampu membantu menambah referensi yang berfaedah bagi Perpustakaan Universitas Siliwangi.

c. Bagi Perusahaan

Menjadi masukan bagi perusahaan yang ingin meningkatkan loyalitas nasabah melalui kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap perusahaan.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Perumda BPR Galuh Ciamis yang beralamat di Jl. Mr. Iwa Kusumasomantri , Kecamatan. Ciamis Kab. Ciamis.

### 1.5.2 Jadwal Penelitian

### Daftar Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

[illegible]