

# **BAB I**

## **PEDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Menurut Undang - Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup Rakyat banyak (Undang - Undang RI, 1998). Sistem perbankan adalah kerangka kerja yang mengatur segala bentuk operasional bank mencakup serangkaian kebijakan, regulasi, dan standar yang digunakan. Bank sebagai lembaga keuangan memiliki peran inti yaitu menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dalam bentuk pinjaman (*financial Intermediary*). Hal ini erat kaitannya dengan pelayanan, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang optimal berperan penting dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Penyampaian pelayanan yang baik dan berkualitas akan menciptakan nilai yang tinggi pada pelayanan tersebut yang pada gilirannya akan memberikan kepuasan kepada pelanggan (Kotler dan Amstrong, 2022:342).

Berdasarkan fenomena yang terjadi, indikasi utama yang menjadi urgensi penelitian ini yaitu, tidak adanya pengelompokan pelayanan antara nasabah realisasi kredit dan nasabah umum dengan rata-rata proses pelayanan realisasi kredit menghabiskan waktu 1 jam bahkan lebih yang tentunya menimbulkan antrean baik untuk nasabah realisasi kredit maupun nasabah umum. Fenomena ini diperkuat oleh hasil wawancara awal yang menunjukkan adanya persepsi bahwa

prosedur pencairan kredit dinilai kompleks dan cenderung menghabiskan waktu yang panjang sehingga dirasa kurang efisien dibandingkan dengan harapan nasabah. Bahkan, sebagian nasabah membandingkan layanan tersebut dengan penawaran dari lembaga keuangan lain yang dianggap lebih sederhana dan fleksibel. Kondisi tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah terhadap pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima sehingga mengindikasikan adanya potensi ketidakpuasan terhadap proses pelayanan yang diterima.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya ditemukan adanya inkonsistensi hasil penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2018:64) menyatakan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berupa *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu hasil penelitian yang dilakukan oleh Idju et al., (2023:486) menunjukkan bahwa hanya dimensi kualitas pelayanan berupa *assurance*, *empathy* dan *responsiveness* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, dimensi *reliability* dan *tangible* dinyatakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan adanya *gap* penelitian terdahulu yang disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden dan lokasi penelitian yang digunakan.

Disamping hal tersebut, selain model *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985 dan telah banyak digunakan dalam penelitian terdahulu dengan dimensi pengukuran yang terdiri dari (*reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*), terdapat pula model

pengukuran kualitas pelayanan lain yang dikembangkan oleh Wardhana (2024:3–8). Model ini tetap mempertahankan lima dimensi utama (*reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*) namun dilengkapi dengan dua dimensi tambahan, yaitu *customer feedback* dan *continuous improvement*, sehingga memberikan pendekatan yang lebih komprehensif dan relevan dalam mengukur kualitas pelayanan pada dunia perbankan saat ini, yang dituntut untuk melakukan evaluasi berkelanjutan dan merespon masukan nasabah.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini penting untuk dilakukan agar dapat diketahui dengan pengetahuan yang teruji tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah KUPEDES PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diteliti lebih lanjut terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kredit KUPEDES pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.
2. Bagaimana kepuasan nasabah KUPEDES pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KUPEDES pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kredit KUPEDES pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara. Adapun secara terperinci tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah KUPEDES PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KUPEDES PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian merupakan kontribusi yang dihasilkan setelah penelitian dilaksanakan baik dalam pengembangan ilmu pengetahuan, perusahaan, atau masyarakat umum. Adapun kegunaan yang akan dihasilkan dari penelitian ini yaitu:

#### **1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu**

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber referensi dalam pengembangan pengetahuan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya terutama bagi peneliti yang ingin mengkaji topik serupa, khususnya pada PT Bank Rakyat Indonesia.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini memberikan pengalaman praktis dalam melakukan penelitian di lapangan serta terbentuknya pola pikir kritis. Selain itu juga penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah khususnya nasabah KUPeDES pada Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.

#### **2. Bagi Universitas Siliwangi**

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan literatur dengan bertambahnya fakta baru yang dihasilkan. Dari sisi akademis, peneliti juga berharap bahwa penelitian ini akan dijadikan sebagai rujukan oleh peneliti lain dimasa yang akan datang.

#### **3. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber masukan yang berharga dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada nasabah KUPeDES. Dengan diketahuinya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank dapat menyusun strategi evaluasi yang lebih konkret baik dari segi kecepatan proses realisasi kredit, ketepatan pelayanan, maupun penyederhanaan prasyarat realisasi kredit. Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan tingkat kepuasan nasabah KUPeDES dapat meningkat, sehingga berdampak pada hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah serta memperkuat daya saing Bank Rakyat Indonesia khususnya KCP Imbanagara di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif.

#### 4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman mengenai pelayanan kredit KUPeDES. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa, akademisi, maupun praktisi yang tertarik meneliti bidang manajemen pemasaran jasa dan perbankan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada nasabah KUPeDES di Bank Rakyat Indonesia.

### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara, yang berlokasi di Jl. Raya Imbanagara No.401, Imbanagara Raya, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46387. Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat peneliti melakukan observasi langsung yang terlaksana selama magang dan memungkinkan peneliti mengumpulkan data awal yang akurat dan relevan. Selain itu juga PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara memberikan data serta izin atas penelitian yang dilaksanakan.

#### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan. Periode ini dipilih untuk memanfaatkan data terkini mengenai kualitas pelayanan nasabah KUPeDES.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2026															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan <i>outline</i> 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 pengelolaan data																
7.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																
8.	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																

Sumber: Data diolah Peneliti