

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus bisa memberikan layanan yang baik kepada pelanggan. Perbankan merupakan perusahaan bergerak di bidang keuangan tidak hanya bersaing berdasarkan jenis produk yang ditawarkan tetapi juga bersaing dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para nasabah. Bank adalah lembaga keuangan yang bertugas sebagai perantara antara orang yang memiliki kelebihan dana dengan orang yang membutuhkan uang. Menurut Kasmir (2018), bank adalah sebuah lembaga keuangan yang utamanya melakukan dua kegiatan yaitu mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan kemudian memberikannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau bentuk lainnya.

Dalam praktiknya, bank perlu mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting karena sebagian besar kegiatan di perbankan tergantung pada kegiatan interaksi langsung antara pegawai bank dan para nasabah. Menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan adalah upaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah agar tercipta hubungan yang baik antara bank dan nasabah. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap bank (Tjiptono, 2017).

Pengembangan pelayanan dapat didukung dari sisi faktor internal seperti melakukan pelatihan sumber daya manusia serta mengadopsi teknologi informasi yang canggih. Bank yang mampu mengedepankan pelayanan serta teknologi akan mempunyai kemudahan dalam mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Sehingga, pelayanan prima menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan posisi bank di era digital saat ini (Tjiptono, 2017). Kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia atau sedih yang muncul ketika seseorang membandingkan hasil dari suatu produk atau layanan dengan apa yang mereka harapkan (Oliver dalam Pratama, 2022). Jika kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan lebih rendah dari harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Maka dari itu, perusahaan harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan agar bisa memenuhi bahkan melebihi harapan para pelanggan. Banyak penelitian berpendapat bahwa kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan untuk tetap menggunakan layanan maupun produk dari bank. Pelanggan yang merasa puas akan memiliki kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain (Tjiptono, 2017). Oleh karena itu, bank harus sangat memperhatikan faktor-faktor yang bisa meningkatkan kepuasan nasabah.

Bank Pembangunan Daerah Jawa barat dan Banten (BJB) dikenal sebagai salah satu bank milik daerah yang mempunyai reputasi yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Bank BJB berupaya memberikan layanan yang berkualitas tinggi dengan menekankan pada pelayanan yang

ramah, kecepatan dalam pelayanan dan kemampuan dalam memberikan solusi yang sesuai serta efisien. Hal ini dilakukan untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah termasuk kalangan Pegawai Negeri Sipil. Salah satu layanan yang menunjukkan hal itu adalah Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikatomas yang letaknya strategis.

Dengan adanya lokasi yang strategis sehingga memberikan akses yang mudah serta pelayanan langsung dari para pegawai bank seperti satpam, *Customer service*, dan *teller* menjadi alasan utama preferensi tersebut. Dalam penerapannya pelayanan prima atau *Service Excellent*, *Customer Service* berperan penting melakukannya karena customer service memiliki peran untuk memenuhi keinginan nasabah sesuai dengan yang disampaikan oleh Kasmir (2018:180), *Customer Service* secara umum dapat diartikan sebagai kegiatan yang diperuntukkan atau ditujunya untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Oleh karena itu, Bank BJB KCP Cikatomas sebagai bagian dari institusi perbankan perlu berupaya mengenali serta mengatasi berbagai kekurangan yang muncul dalam proses pelayanan langsung kepada nasabah. meskipun tersedia opsi layanan digital yaitu melalui aplikasi DIGI *Mobile*, pelayanan langsung tetap menjadi pilihan utama bagi para nasabah Pegawai Negeri Sipil dalam memenuhi kebutuhan bertransaksi mereka. Para nasabah Pegawai Negeri Sipil lebih memilih bertransaksi tatap muka, karena dapat sekaligus memperoleh penjelasan dan bantuan jika terjadi kendala dalam proses transaksi. Dalam pelayanan Pegawai Negeri Sipil memiliki kebutuhan pada *customer service*

mulai dari pembukaan rekening *payroll*, pengajuan kredit, perubahan data, aktivasi *mobile banking* serta mutasi rekening. Hal ini bank juga perlu menjaga sekaligus meningkatkan keunggulan layanan yang telah dimiliki.

Meskipun pelayanan prima yang telah dilakukan tersebut telah mencerminkan konsep pelayanan prima salah satu masalah yang diidentifikasi dilapangan adalah sebagian nasabah masih menyampaikan keluhan terkait antrean yang cukup panjang terutama pada jam-jam sibuk seperti awal bulan saat pencairan gaji dan pembayaran angsuran kredit. Kondisi ini menyebabkan nasabah harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa walaupun kualitas pelayanan sudah tergolong baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar kepuasan nasabah dari kalangan Pegawai Negeri Sipil dapat tercapai secara lebih menyeluruh.

Dari segi bukti fisik, pelayanan prima masih memiliki beberapa masalah yang perlu diperbaiki yaitu sering terjadi seperti ruang tunggu yang penuh dan keterbatasan fasilitas pelayanan dapat mempengaruhi kenyamanan nasabah, selain itu dari sisi ketanggapan, pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service* yang ditemukan dilapangan terdapat adanya kondisi dimana nasabah harus menunggu cukup lama untuk memperoleh solusi atas permasalahan yang dihadapi misalnya dalam penanganan permasalahan kartu ATM maupun produk lainnya, sehingga dari masalah-masalah diatas dapat menimbulkan menurunnya ketidakpuasan dari nasabah.

Pelayanan prima tidak hanya sebagai nilai tambah, tetapi juga menjadi faktor penentu utama dalam membentuk kepuasan nasabah (Lovelock & Wirtz, 2018). Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti hubungan antara pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah disektor perbankan. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah et al. (2023), yang menemukan bahwa pelayanan prima dari *customer service* sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank muamalat. Namun penelitian ini tidak membahas secara mendalam pada dimensi pelayanan dari *SERVQUAL*.

Di sisi lain, penelitian oleh Nurhaliza et al. (2025), menemukan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Namun penelitian ini tidak terlalu fokus membahas pelayanan prima yang dilakukan *customer service* karena pada penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas. Menurut Astuti & Huda (2020), menemukan bahwa adanya pengaruh yang tidak signifikan antara *service excellent* dan kepuasan nasabah. Peneliti dapat menyimpulkan dari ketiga penelitian sebelumnya terdapat celah penelitian yang menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian antara hubungan pelayanan dan kepuasan nasabah belum konsisten sehingga perlu diteliti lebih lanjut. penelitian yang telah dilakukan juga adanya perbedaan objek dan lokasi berbeda. Hal ini membuat peneliti untuk mengetahui lebih lanjut apakah *service excellent customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BJB.

Kondisi seperti ini dapat memperkuat urgensi penelitian yang fokus pada pengaruh *service excellent customer service* terhadap kepuasan nasabah

khususnya pada Bank BJB khususnya pada Kantor Cabang Pembantu Cikatomas yang merupakan bank daerah yang masih terbatas yang meneliti. Berdasarkan uraian diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa *service excellent* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di sektor perbankan. Tetapi, penelitian secara khusus mengkaji pengaruh *service excellent customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikatomas Studi Kasus pada Nasabah PNS.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk memahami Pengaruh *Service Excellent* yang telah penulis amati pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Dan dituangkan dalam Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BJB (Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten) KCP Cikatomas (Studi Kasus pada Nasabah Pegawai Negeri Sipil)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana *Service Excellent customer service* yang diberikan oleh PT. Bank BJB KCP Cikatomas kepada Nasabah Pegawai Negeri Sipil.
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah Pegawai Negeri Sipil pada PT. Bank BJB KCP Cikatomas.
3. Bagaimana Pengaruh *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BJB KCP Cikatomas.

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk Mengetahui *Service Excellent Customer Service* yang diberikan oleh PT. Bank BJB KCP Cikatomas kepada Nasabah Pegawai Negeri Sipil.
2. Untuk Mengetahui Kepuasan Nasabah Pegawai Negeri Sipil pada PT. Bank BJB KCP Cikatomas.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan nasabah Pada PT. Bank BJB KCP Cikatomas.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang pelayanan, khususnya dalam pelayanan prima.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan serta pengetahuan fenomena yang terjadi dilapangan terkait dengan pelayanan yang terjadi diperbankan.

b. Bagi Jurusan

Hasil penelitian ini penulis berharap agar dapat memberikan ilmu bermanfaat dan dapat dijadikan bahan untuk referensi bagi pengembangan pengetahuan mahasiswa, khususnya jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan

c. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini penulis berharap bisa menjadi bahan masukan bagi perusahaan mengenai pelayanan prima.

1.5 Lokasi dan Jadwal penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikatomas yang beralamat di Jl. Raya Cikatomas, Pakemitan, Kec. Cikatomas, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46193.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk penelitian dimulai dari bulan Maret sampai dengan Juni 2026.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2026															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan judul dan rekomendasi pembimbing																
2.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal																
3.	Seminar Proposal Tugas Akhir																
4.	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi																
5.	Pengumpulan dan pengolahan data																
6.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																
7.	Ujian Tugas Akhir																
8.	Revisi Tugas Akhir dan Pengesahan Tugas Akhir																

Sumber: Diolah penulis, 2026