

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri perbankan di Indonesia memegang peran penting sebagai lembaga yang menghubungkan pihak-pihak dalam transaksi keuangan, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi negara melalui berbagai instrumen keuangan (Dwi Ceysa et al., 2024). Sebagai sektor yang membutuhkan modal dan regulasi yang tinggi, bank tidak hanya memiliki keuangan yang sehat, tetapi juga harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan masyarakat yang semakin rumit ini mendorong setiap perbankan, baik Bank umum maupun Bank Pembangunan Daerah (BPD), terus berkembang dan menciptakan inovasi dalam memberikan layanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik bukan hanya tambahan dalam transaksi, tetapi sekarang sudah menjadi tolak ukur utama dalam memenangkan persaingan pasar yang seketat, terutama bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Tjiptono, 2019).

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk memiliki tugas penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dengan menawarkan berbagai produk ritel yang berkualitas (Undang-Undang Republik Indonesia, 1998). Salah satu pondasi penting dari kekuatan bisnis ritel yang memiliki banyak peminat dan populer di daerah Jawa Barat adalah Kredit Guna Bhakti (KGB). Kredit Guna Bhakti (KGB) adalah jenis pinjaman yang diberikan kepada nasabah yang memiliki penghasilan tetap, seperti Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pegawai instansi pemerintah, dengan gaji mereka dicairkan melalui Bank Bjb. Di Bank Bjb

Kantor Cabang Sumedang, produk KGB menjadi pilihan kredit yang paling banyak diminati oleh masyarakat karena prosedurnya yang cukup mudah dan plafon yang bersaing bagi masyarakat setempat. Berdasarkan data internal Kantor Cabang Sumedang, jumlah fasilitas Kredit Guna Bhakti (KGB) yang aktif mencapai sekitar 7.500 rekening, terdiri dari 6.000 rekening segmen konsumen yang berfokus pada ASN dan 1.500 rekening segmen ritel yang berfokus pada UMKM. Jumlah itu menunjukkan bahwa produk KGB memiliki banyak pengguna di daerah Sumedang. Namun, dalam dua tahun terakhir jumlah nasabah KGB baru mengalami fluktuasi. Pada tahun 2024 tercatat sebanyak 1.627 nasabah, sedangkan pada tahun 2025 mengalami penurunan menjadi 1.098 nasabah. Dengan banyaknya nasabah yang ada, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi hal penting untuk menjaga kepuasan dan kesetiaan nasabah. Tingginya minat masyarakat Sumedang terhadap produk ini memaksa pihak bank untuk mempertahankan standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Nasabah Baru Kredit Guna Bhakti (KGB) Tahun 2024-2025

Bulan	Tahun 2024	Tahun 2025
Januari	96	117
Februari	99	93
Maret	124	84
April	159	68
Mei	150	115
Juni	143	64

Bulan	Tahun 2024	Tahun 2025
Juli	138	106
Agustus	136	110
September	107	80
Oktober	244	87
November	130	95
Desember	101	79
Total	1.627	1.098

Sumber: Data Internal Bank Bjb KC Sumedang, 2026

Namun demikian, berdasarkan data pada Tabel yang menunjukkan adanya penurunan jumlah nasabah KGB pada tahun 2025, hal ini mengindikasikan adanya permasalahan yang perlu diperhatikan oleh pihak bank. Standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah masih menghadapi berbagai masalah operasional yang dirasakan langsung oleh para debitur KGB di Kantor Cabang Sumedang. Berdasarkan hasil wawancara pra-penelitian dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis terhadap sejumlah debitur KGB, teridentifikasi adanya kendala operasional seperti proses pengajuan yang dirasa terlalu lama dan kurangnya kejelasan mengenai perkiraan waktu pencairan kredit setelah proses pengajuan dilakukan. Ketidakjelasan informasi tersebut dapat menimbulkan ketidakpastian bagi nasabah yang sedang membutuhkan dana dalam waktu tertentu. Dalam standar pelayanan perbankan di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang, waktu pelayanan memberikan informasi mengenai produk kredit kepada nasabah pada bagian *Customer Service* idealnya berkisar 10-15 menit per nasabah.

Ketidaksesuaian antara standar pelayanan tersebut dengan kondisi di lapangan berpotensi menimbulkan antrean. Beberapa nasabah merasa kesal karena harus datang berkali-kali untuk melengkapi berkas-berkas yang kurang, karena informasi awal tidak diberikan secara lengkap oleh petugas. Selain itu, keterbatasan dalam berkomunikasi langsung dengan petugas yang dirasa kurang tanggap (*slowrespon*) untuk memantau status pinjaman menunjukkan adanya masalah nyata terkait kualitas layanan yang diberikan.

Masalah nyata terjadi pada kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para nasabah, sehingga menciptakan perbedaan (*GAP*) antara hasil kerja nyata perusahaan dengan harapan yang tinggi dari pegawai atau ASN di Sumedang yang ingin proses pengurusan kredit menjadi lebih cepat dan mudah. Masalah ini semakin rumit karena munculnya banyak penawaran kredit dari lembaga keuangan lain maupun *platform digital* yang menjanjikan proses yang lebih mudah. Jika Bank Bjb tidak segera memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pelayanannya, maka dapat menyebabkan penurunan tingkat kepuasan nasabah.

Penurunan tingkat kepuasan nasabah adalah ancaman yang serius yang perlu diatasi dengan cara berdasarkan ilmu pengetahuan, seperti yang dilakukan dalam penelitian sebelumnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sartika (2023), yang mengkaji tingkat kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum nasabah berada pada kategori (sangat puas) dengan nilai indeks sebesar 83,576%, meskipun masih diperlukan perbaikan pada beberapa atribut pelayanan agar

kualitas layanan tetap terjaga dan tidak mengalami penurunan. Penelitian Kurniawan et al. (2023) yang dilakukan pada sektor transportasi, khususnya pada penumpang KRL di Stasiun Manggarai, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori *cause for concern* dengan nilai CSI sebesar 72,5%. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan pemberian informasi, kemudahan dan keamanan transit, serta ketepatan waktu operasional. Penelitian Hairul (2022) meneliti kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) KCP Balikpapan Baru dengan menggunakan metode CSI, yang menghasilkan nilai indeks sebesar 91,88% dalam kategori sangat puas dengan beberapa atribut layanan seperti kejelasan informasi, ketersediaan layanan 24jam, dan kemudahan akses termasuk dalam kategori yang perlu dipertahankan. Temuan dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan merupakan tujuan yang terus berubah dan sangat tergantung pada konsistensi pelayanan di lapangan.

Konsistensi pelayanan di lapangan menjadi hal utama yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Penelitian Sartika (2023) dan Hairul (2022) meneliti layanan perbankan *digital* yang bisa diakses secara cepat dan langsung, sedangkan penelitian Kurniawan et al. (2023) fokus pada layanan transportasi dengan menekankan pada proses operasionalnya. Meskipun penelitian tersebut sudah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan memberikan informasi tentang tingkat kepuasan serta atribut pelayanan yang perlu diperbaiki atau dipertahankan, karakteristik layanan yang diteliti masih tergolong sederhana dan tidak mencakup pelayanan yang rumit. Berbeda dengan itu, penelitian

ini mempelajari pelayanan dalam produk Kredit Guna Bhakti (KGB) yang memiliki kompleksitas tinggi karena melibatkan beberapa tahapan seperti analisis kelayakan, verifikasi dokumen, pencairan dana, hingga monitoring pembayaran. Layanan kredit juga memerlukan interaksi langsung yang lebih sering dan keakuratan dalam prosedur administratif yang secara langsung mempengaruhi penilaian tentang profesionalisme bank (Tjiptono, 2019). Kompleksitas itu membutuhkan cara pengukuran yang mampu mengevaluasi berbagai dimensi layanan secara terstruktur dan terukur, sehingga hasilnya bisa mencerminkan kepuasan nasabah secara menyeluruh.

Mengukur kepuasan nasabah secara menyeluruh membutuhkan cara yang terstruktur dan terukur agar bisa menampilkan kondisi pelayanan yang objektif, pendekatan ini perlu dilakukan dengan cara pengukuran yang bisa menggabungkan tingkat kepentingan dan tingkat hasil kerja dari setiap aspek pelayanan secara kuantitatif (Irawan, 2007). Oleh karena itu, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dianggap sebagai metode yang representatif dalam mengukur kepuasan secara menyeluruh dengan memberi bobot berdasarkan persepsi kepentingan nasabah terhadap masing-masing atribut layanan, sehingga hasil pengukuran tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga kuantitatif dan objektif. Cara ini memungkinkan peneliti memahami secara keseluruhan tingkat kepuasan secara keseluruhan, serta mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan para nasabah. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai alat analisis utama yang bersifat sistematis untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas

pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang. Hasil pengukuran CSI diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pelayanan sekaligus menjadi dasar evaluasi yang sistematis bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

Tantangan yang semakin dinamis memaksa Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang untuk memiliki data nyata sebagai dasar dalam menyusun keputusan strategis. Dengan hasil angka indeks yang diperoleh, pihak bank bisa mengetahui bagian mana saja yang kurang baik dalam layanan mereka dan langsung menerapkan tindakan perbaikan agar kepuasan nasabah KGB tetap terjaga. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan agar bisa memberikan saran strategis kepada manajemen dalam mempertahankan dominasi pasar di wilayah Sumedang. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang?
3. Bagaimana hasil pengukuran kepuasan pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) dengan menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang?
4. Bagaimana aspek pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis hasil pengukuran kepuasan pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) dengan menggunakan Metode *Customer*

Satisfaction Index (CSI) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis aspek pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan literatur dan kontribusi ilmiah dalam studi manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada industri perbankan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi atau tambahan literatur bagi peneliti selanjutnya, terutama mahasiswa Program Studi Perbankan dan Keuangan yang ingin melakukan kajian ilmiah lebih mendalam mengenai analisis kepuasan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.4.2 Kegunaan Praktik

1. Bagi PT. Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang: Sebagai bahan evaluasi strategis dalam melihat kualitas pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) yang diberikan saat ini guna mempertahankan loyalitas nasabah dan memenangkan persaingan pasar di wilayah Sumedang.

2. Bagi penulis: Sebagai sarana untuk mengimplementasikan teori-teori manajemen pemasaran yang telah dipelajari di bangku perkuliahan ke dalam praktik nyata di dunia perbankan.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian dilaksanakan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang. Berikut informasi Lokasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang yang dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian:

Nama Instansi	: PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang
Alamat	: Jl. Prabu Geusan Ulun No.89, Kotakulon, Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 54321
website	: https://bankbjb.co.id

1.5.2 Jadwal Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Sumedang dari bulan Februari 2026 s.d selesai, dengan rencana waktu penelitian sebagai berikut:

