

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor perbankan di Indonesia saat ini menciptakan tingkat persaingan yang semakin ketat di antara lembaga keuangan. Dalam menghadapi tantangan ini, bank tidak hanya dituntut untuk bersaing melalui variasi produk dan suku bunga, tetapi juga harus menekankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa dalam industri jasa perbankan, pelayanan merupakan faktor penting yang berkaitan langsung dengan pengalaman serta persepsi nasabah terhadap kredibilitas bank. Pelayanan yang cepat, ramah, dan transparan dapat memberikan nilai tambah bagi bank dalam mempertahankan loyalitas sekaligus menarik perhatian nasabah baru (Tjiptono, 2017).

Oleh karena itu, untuk mempertahankan keunggulan kompetitif, bank harus menjadikan kualitas pelayanan sebagai prioritas utama. Mengingat bahwa kredit memiliki peranan yang sangat penting sebagai instrumen utama dalam mendorong pertumbuhan aset dan pendapatan bank, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah menjadi sangat penting. Penelitian ini dirancang untuk menghubungkan kebutuhan teoretis dengan kebutuhan praktis, khususnya bagi manajemen Bank BJB KCP Cikajang. Namun, kondisi ideal tersebut masih menghadapi tantangan operasional di lapangan.

Berdasarkan pengamatan awal di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Cikajang, terdapat indikasi penurunan kualitas pelayanan yang dimulai dari

fasilitas fisik dasar (*tangibles*). Nasabah yang datang untuk mengajukan kredit sering mengeluhkan kurangnya fasilitas di ruang tunggu, seperti ketersediaan kursi yang minim, sehingga membuat nasabah merasa tidak nyaman saat menunggu antrian. Ketidaknyamanan fisik ini kemudian diperburuk oleh masalah pada aspek keandalan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*) dari para *Account Officer* (AO).

Fenomena di lapangan menunjukkan adanya ketimpangan kompetensi antar petugas AO di Bank BJB KCP Cikajang. Saat ini, nasabah merasa hanya ada satu petugas AO yang benar-benar ahli dan memahami secara mendetail mengenai keseluruhan prosedur pengajuan kredit. Akibatnya, terbangun stigma di mana nasabah cenderung hanya percaya dan ingin dilayani oleh petugas tersebut, sementara petugas AO lainnya terkesan kurang informatif dan kurang menguasai sistem (*product knowledge*).

Ketimpangan kompetensi pelayanan interpersonal inilah yang pada akhirnya memicu masalah yang jauh lebih besar pada tahapan administratif. Karena standar pelayanan dari petugas AO yang tidak merata, masih banyak nasabah yang memerlukan penjelasan berulang mengenai prosedur pengajuan kredit dan kelengkapan administrasi. Ketidakjelasan informasi di tahap awal pengajuan ini sering kali berujung fatal berupa kendala atau hambatan pada saat proses pencairan kredit.

Ketidakjelasan informasi pada tahap awal pengajuan sering kali berakibat fatal, menyebabkan kendala atau hambatan dalam proses pencairan kredit. Situasi ini menjadi masalah serius karena dapat secara langsung mengurangi minat

nasabah untuk mengajukan kredit di Bank BJB KCP Cikajang. Minat nasabah pada dasarnya merupakan respons psikologis yang sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap layanan yang diterima. Sejalan dengan pendapat Kotler & Keller (2016), minat nasabah dalam mengajukan kredit sangat tergantung pada sejauh mana bank dapat memberikan pelayanan yang informatif dan efisien. Ketika nasabah menghadapi hambatan seperti fasilitas yang tidak memadai, petugas yang terkesan kurang kompeten, hingga proses pencairan yang rumit, hal ini akan langsung memicu keraguan nasabah dan menurunkan minat mereka.

Penelitian ini didasarkan pada adanya kesenjangan hasil (*research gap*) dari studi-studi terdahulu yang menunjukkan temuan tidak konsisten, di mana mayoritas penelitian seperti Abrar et al. (2024) serta Erichson (2024) mengonfirmasi pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap minat, namun di sisi lain, penelitian Zannah (2020) dan Ghozali (2021) menunjukkan bahwa dimensi pelayanan tertentu atau faktor lain seperti kualitas produk dan margin justru memberikan hasil yang kurang signifikan atau bahkan tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah. Ketidakpastian teoritis ini, ditambah dengan adanya indikasi masalah ketanggapan (*responsiveness*) di lapangan terkait lambatnya proses administrasi dan penyampaian informasi yang belum efektif, menciptakan kontradiksi yang menuntut pembuktian lebih lanjut pada konteks Bank bjb KCP Cikajang untuk memvalidasi apakah temuan umum tersebut relevan dengan karakteristik operasional dan nasabah di wilayah tersebut. Perbedaan hasil tersebut memperkuat urgensi penelitian ini guna mengisi celah

informasi mengenai sejauh mana kualitas pelayanan secara spesifik mampu mendorong minat pengajuan kredit di lokasi penelitian.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya difokuskan pada bank umum nasional atau daerah perkotaan. Hingga saat ini, belum ada studi yang secara khusus menginvestigasi variabel ini pada Bank BJB KCP Cikajang, yang memiliki karakteristik nasabah dan kondisi operasional yang berbeda. Ketiadaan penelitian yang spesifik ini menciptakan kesenjangan penelitian yang perlu diisi untuk memvalidasi apakah temuan umum tersebut relevan dalam konteks operasional bank daerah di wilayah Cikajang.

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, kualitas pelayanan diduga memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi minat nasabah untuk memanfaatkan layanan kredit perbankan. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PENGAJUAN KREDIT DI BANK BJB KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) CIKAJANG.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Cikajang.

2. Bagaimana Minat Nasabah Dalam Pengajuan Kredit di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Cikajang.
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Dalam pengajuan kredit di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Cikajang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Cikajang.
2. Untuk mengetahui tingkat minat nasabah dalam pengajuan kredit di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Cikajang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam pengajuan kredit di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Cikajang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulisan Tugas Akhir ini dibuat dengan harapan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang perbankan serta menjadi acuan bagi penelitian berikutnya yang berhubungan dengan kualitas layanan dan minat nasabah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan, serta penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan khususnya di bidang perbankan.

b. Bagi Jurusan

Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber informasi yang berguna serta menjadi referensi tambahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa lainnya, terutama di program D-3 Perbankan dan Keuangan.

c. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai bahan evaluasi serta masukan bagi bank bjb KCP Cikajang untuk meningkatkan mutu pelayanan, dengan tujuan mendorong minat nasabah dalam pengajuan kredit.

1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Cikajang yang beralamat di Jl. Raya Garut - Cikajang No.83, Cikajang, Kec. Cikajang, Kabupaten Garut, Jawa Barat 44171

No	Kegiatan	Tahun 2026																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																				
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																				

Sumber: Diolah penulis, 2026