

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri perbankan di Indonesia saat ini berkembang secara dinamis dan ditandai dengan tingkat persaingan yang semakin kompetitif. Perkembangan tersebut menuntut setiap bank untuk tidak hanya unggul dalam produk, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Dalam sektor jasa, pelayanan menjadi aspek yang sangat menentukan karena nasabah cenderung menilai kinerja bank berdasarkan pengalaman langsung yang mereka rasakan saat berinteraksi dengan petugas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memiliki peran strategis dalam membentuk kepuasan dan loyalitas nasabah. Ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, nasabah akan merasa puas dan cenderung mempertahankan hubungan dengan bank. Sebaliknya, apabila pelayanan yang dirasakan tidak sejalan dengan ekspektasi, maka tingkat kepuasan dapat menurun. (Ilahi & Arifuddin, 2022: 28)

Salah satu pendekatan yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang digunakan untuk menilai kesesuaian antara harapan dan persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan (Awaludin et al., 2024).

Dalam konteks perbankan, pelayanan yang diberikan oleh *customer service* menjadi salah satu faktor utama yang secara langsung memengaruhi kepuasan nasabah, karena *customer service* merupakan pihak yang berinteraksi langsung dalam memberikan informasi dan menangani kebutuhan nasabah.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang sama terhadap kepuasan nasabah. Dimensi keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik sering kali menunjukkan pengaruh yang signifikan, sedangkan daya tanggap dalam kondisi tertentu tidak selalu memiliki pengaruh yang kuat (Ramdhani et al., 2025: 845). Selain itu, kualitas pelayanan *customer service* ditemukan lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dibandingkan pelayanan *teller* secara parsial (Pratama et al., 2026: 396). Temuan tersebut menunjukkan bahwa tidak semua peran *frontliner* memberikan pengaruh yang sama terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih spesifik dengan memfokuskan pada *customer service* sebagai bagian *frontliner* yang memiliki peran dominan dalam interaksi pelayanan kepada nasabah.

Fenomena yang terjadi di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan adanya peningkatan jumlah nasabah yang terjadi secara tidak menentu, sehingga antrean pelayanan menjadi lebih padat dibandingkan kondisi normal. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu tunggu nasabah dalam memperoleh pelayanan, khususnya pada bagian *customer service* yang menjadi salah satu titik layanan utama.

Kondisi ini semakin terlihat ketika terdapat kegiatan penyaluran bantuan Program Indonesia Pintar (PIP), di mana jumlah nasabah yang datang cenderung meningkat secara bersamaan. Pelayanan terhadap penerima bantuan PIP dilakukan secara bersamaan dengan pelayanan nasabah umum, sehingga dalam praktiknya proses pelayanan berlangsung secara bergantian. Hal ini menyebabkan nasabah

umum harus menunggu lebih lama karena adanya prioritas pelayanan yang dilakukan secara bergilir antara penerima bantuan dan nasabah umum.

Dalam situasi tersebut, *customer service* tetap melaksanakan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Namun demikian, kondisi operasional yang lebih padat serta meningkatnya jumlah nasabah yang dilayani dalam waktu bersamaan berpotensi memengaruhi persepsi nasabah terhadap kecepatan dan kenyamanan pelayanan yang diterima.

Selain itu, karakteristik kebutuhan nasabah yang beragam juga turut memengaruhi lamanya proses pelayanan. *Customer service* tidak hanya melayani administrasi, tetapi juga memberikan informasi, menangani keluhan, serta membantu berbagai kebutuhan nasabah yang memerlukan waktu penanganan lebih lama. Hal ini menyebabkan durasi pelayanan pada setiap nasabah menjadi tidak seragam, sehingga antrean pelayanan dapat berlangsung lebih lama.

Perbedaan antara harapan dan pengalaman yang dirasakan nasabah dalam situasi antrean tersebut menunjukkan adanya potensi kesenjangan pelayanan. Kesenjangan ini bukan disebabkan oleh ketidaksesuaian pelaksanaan SOP, melainkan lebih pada perbedaan persepsi nasabah terhadap kecepatan dan perhatian yang diberikan dalam kondisi operasional yang padat (Dewi et al., 2023: 156). Oleh karena itu, diperlukan analisis empiris untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan *customer service* yang telah dijalankan mampu memenuhi harapan nasabah secara konsisten, khususnya dalam situasi operasional yang padat.

Sebagai kantor cabang pembantu, KCP Cikurubuk memiliki kapasitas layanan dan jumlah petugas yang terbatas dibandingkan dengan kantor cabang

utama. Kondisi ini menjadikan pengelolaan kualitas pelayanan dalam situasi lonjakan nasabah sebagai tantangan tersendiri. Dalam pandangan peneliti, dinamika operasional tersebut justru menjadi alasan penting dilakukannya penelitian, karena kualitas pelayanan perlu diukur secara objektif untuk memastikan bahwa pelayanan yang telah diberikan benar-benar mampu membentuk kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan *customer service* memiliki peran yang sangat penting karena *customer service* merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan nasabah dalam memberikan informasi, menangani kebutuhan administrasi, serta menyelesaikan keluhan nasabah. Pelayanan yang diberikan secara profesional, komunikatif, dan penuh empati akan membentuk pengalaman positif bagi nasabah, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada persepsi terhadap kualitas pelayanan bank secara keseluruhan.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan *customer service*, khususnya pada dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen pelayanan di sektor perbankan dengan menguji kembali pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada konteks kantor cabang pembantu.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan *customer service* sebagai bagian dari *frontliner* terhadap kepuasan

nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai indikator pengukuran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.
3. Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *customer service* di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.
3. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen perbankan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *customer service* dan kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji variabel serupa pada objek penelitian yang berbeda.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan *customer service*. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah serta memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1. Lokasi Penelitian**

Kegiatan penelitian dilaksanakan di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk yang beralamatkan di Ruko Mutiara, Jl. Residen Ardiwinangun No.7 - 8, Linggajaya, Kec. Mangkubumi, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46181.

### 1.5.2. Waktu Penelitian

**Tabel 1.1 Matriks Jadwal Penelitian**

[illegible]

