

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Bank berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Melalui fungsi tersebut, bank berperan dalam meningkatkan aktivitas ekonomi masyarakat, memperluas kesempatan usaha, serta mendukung pembiayaan berbagai kegiatan produktif.

Menurut Ngurawan et al., (2021), bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya. Salah satu layanan utama dalam perbankan adalah penyaluran kredit yang memiliki peranan penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat, baik untuk kebutuhan usaha, investasi, maupun konsumsi.

Dalam proses penyaluran kredit, kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan debitur. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi debitur, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan. Hal ini sejalan dengan pendapat Nunung et al (2023), yang menyatakan bahwa kepuasan debitur merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan pada periode 2025–2026 di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan kredit. Permasalahan tersebut antara lain lamanya proses pencairan kredit yang harus melalui beberapa tahapan seperti verifikasi dokumen, analisis kelayakan, dan survei lapangan. Kondisi ini menyebabkan sebagian debitur merasa bahwa proses pelayanan belum cepat dan belum sesuai dengan harapan.

Selain itu, terdapat keluhan debitur terkait kurangnya transparansi informasi mengenai perkembangan proses pengajuan kredit, sehingga debitur tidak mengetahui secara pasti tahapan yang sedang berlangsung. Responsivitas petugas dalam memberikan informasi juga masih dirasakan kurang optimal. Kondisi ini memunculkan ketidakpuasan debitur yang ditunjukkan melalui keluhan langsung, bahkan terdapat debitur yang membatalkan pengajuan kredit karena merasa proses pelayanan terlalu lama dan berbelit-belit. Tidak sedikit pula debitur yang membandingkan pelayanan Bank BJB dengan bank lain yang dianggap lebih cepat dan sederhana.

Temuan-temuan tersebut diperoleh berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian, yaitu dengan mengamati proses pelayanan kredit yang berlangsung di kantor cabang pembantu Padaherang, mulai dari tahap pengajuan hingga pencairan kredit. Selain itu, peneliti juga melakukan interaksi dan wawancara singkat dengan beberapa debitur yang sedang maupun telah mengajukan kredit, serta memperhatikan tanggapan dan keluhan yang disampaikan selama proses pelayanan. Hasil observasi ini memberikan gambaran

nyata mengenai kondisi pelayanan kredit yang terjadi di lapangan dan menjadi dasar dalam mengidentifikasi permasalahan penelitian.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan debitur dengan pelayanan yang diterima (*service gap*). Jika kondisi ini tidak segera diperbaiki, maka dapat berdampak pada menurunnya kepuasan debitur serta berkurangnya kepercayaan terhadap bank. Oleh karena itu, untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan pelayanan tersebut secara lebih terukur, diperlukan suatu pendekatan teoritis yang mampu menjelaskan dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara komprehensif.

Dalam konteks teori, kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui model *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. dalam Mubarok (2016), yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan mampu memenuhi harapan pelanggan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Chandra et al. (2020), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan karena berkaitan langsung dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Selain itu, Kotler, Keller, dan Chernev (2022) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Penelitian

Mubarok (2016) dan Nunung et al. (2023) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di sektor perbankan.

Namun demikian, secara empiris masih ditemukan ketidaksesuaian antara konsep dan kondisi di lapangan. Secara teoritis, kualitas pelayanan yang baik seharusnya mampu meningkatkan kepuasan debitur, tetapi hasil pra penelitian menunjukkan masih adanya keluhan dan ketidakpuasan debitur terhadap pelayanan kredit di Bank BJB KCP Padaherang. Pernyataan ini didasarkan pada hasil observasi langsung peneliti selama periode 2025–2026 di lokasi penelitian, yang menunjukkan adanya keluhan terkait lamanya proses pencairan kredit, kurangnya transparansi informasi, serta respons petugas yang belum optimal. Selain itu, hasil wawancara singkat dengan beberapa debitur juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu masih membahas kualitas pelayanan secara umum terhadap kepuasan nasabah, belum secara spesifik meneliti dalam konteks pelayanan kredit, khususnya pada bank pembangunan daerah. Padahal, pelayanan kredit memiliki karakteristik yang lebih kompleks dibandingkan layanan perbankan lainnya karena melibatkan proses verifikasi dan analisis yang lebih mendalam.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan tersebut, terdapat *research gap* berupa keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas pelayanan kredit terhadap kepuasan debitur di bank pembangunan daerah, khususnya Bank BJB KCP Padaherang.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kredit terhadap kepuasan debitur pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa serta kontribusi praktis bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan kredit agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan debitur.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, terdapat 3 pokok permasalahan yang akan diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kredit yang diberikan kepada debitur pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang?
2. Bagaimana kepuasan debitur terhadap pelayanan kredit pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kredit terhadap kepuasan debitur pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kredit yang diberikan kepada debitur pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang.
2. Untuk mengetahui kepuasan debitur terhadap pelayanan kredit pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kredit terhadap kepuasan debitur pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen perbankan dan pemasaran jasa keuangan. Serta penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan kredit terhadap kualitas debitur.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan serta menambah wawasan, serta memperdalam materi yang telah dipelajari selama perkuliahan.

2. Bagi Kalangan Mahasiswa

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sumbangan pikiran serta informasi agar kemudian dapat dijadikan pelengkap kepustakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya untuk meningkatkan pengembangan keilmuan dan menjadi bahan kajian dan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.

3. Bagi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak Bank BJB KCP Padaherang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kredit dan kepuasan debitur.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini sebagai salah satu penambah wawasan dan dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengembangkan penelitian yang lebih lanjut.

1.5 Lokasi dan Waktu

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang yang beralamat di Jl. Raya Padaherang-Pangandaran, Dusun Sindangherang RT 04 RW 03, Kelurahan Karangpawitan, Kecamatan Padaherang, Kabupaten Pangandaran, Jawa Barat 46384.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

	Jenis Kegiatan	Tahun 2026											
		Februari			Maret			April			Mei		
1	Pengajuan Outline dan rekomendasi pembimbing												
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan												
3	Proses bimbingan Tugas Akhir (Pengajuan Proposal/Bab I-III)												
4	Revisi proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi												
5	Seminar proposal Tugas Akhir												
6	Pengumpulan dan pengolahan data												
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir												
8	Revisi Tugas Akhir dan pengesahan Tugas Akhir												
9	Seminar hasil Tugas Akhir												
10	Revisi Pasca												

Sumber: Diolah penulis, 2026