

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri perbankan sebagai sektor jasa memiliki peran strategis dalam perekonomian, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah. Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat, bank dituntut mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan nasabah. Penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan akan memengaruhi tingkat kepuasan, karena kepuasan tidak hanya ditentukan oleh hasil layanan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang dirasakan, seperti kemudahan, kecepatan, dan ketepatan solusi yang diberikan.

Dalam konteks perbankan, *Customer Service* memegang peran penting karena menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan nasabah serta mencerminkan citra profesional bank. Kualitas pelayanan *Customer Service*, yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, optimalisasi kualitas pelayanan *Customer Service* menjadi hal yang penting bagi bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus menjaga daya saing perusahaan.

Dalam persaingan industri perbankan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang membedakan satu bank dengan bank lainnya. Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima (Purbasari, 2018). Apabila pelayanan yang diberikan

lambat, kurang responsif, atau informasi yang disampaikan tidak jelas, hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan kepercayaan, serta memengaruhi citra bank di mata masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi tuntutan penting bagi setiap bank agar mampu memenuhi harapan nasabah dan mempertahankan daya saing.

Sebagai bank pembangunan daerah yang memiliki peran strategis di Jawa Barat dan Banten, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk perlu terus menjaga kualitas pelayanannya, termasuk di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Rancah. Sebagai unit layanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, Bank BJB KCP Rancah melayani berbagai kebutuhan nasabah, seperti pembukaan rekening, perubahan data, konsultasi produk, pengajuan kredit, hingga penanganan keluhan. Dalam proses tersebut, *Customer Service* memiliki peran sentral karena sikap, kemampuan komunikasi, ketepatan informasi, dan kecepatan pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi persepsi serta tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan bank secara keseluruhan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti melalui platform *Google Reviews* Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Rancah, terdapat sejumlah komentar dan ulasan dari nasabah yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan, terutama terkait sikap dan respons yang diberikan. Kondisi tersebut mencerminkan adanya penilaian negatif dari nasabah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*.



Gambar 1. 1 Rating Google

Sumber: Google reviews

Berdasarkan ulasan nasabah yang tersedia, sekitar 40% menunjukkan penilaian negatif dengan rating rendah. Keluhan utama yang disampaikan meliputi lamanya waktu pelayanan, ketidakteraturan sistem antrean, serta responsivitas petugas yang masih perlu ditingkatkan. Beberapa nasabah juga mengeluhkan lamanya waktu tunggu meskipun telah mengikuti prosedur antrean yang berlaku. Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi dan wawancara awal dengan nasabah yang menunjukkan bahwa pelayanan di Bank BJB KCP Rancah belum sepenuhnya memenuhi harapan, terutama terkait kenyamanan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu. Keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu, khususnya saat antrean ramai, turut menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah selama proses pelayanan berlangsung.

Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kendala pada aspek kualitas pelayanan *Customer Service* dan fasilitas pendukung, yang berpotensi menurunkan

tingkat kepuasan nasabah (sumber: wawancara dan observasi lapangan pada tanggal 4 Maret 2026). Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan nasabah terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan nyaman dengan kondisi pelayanan yang mereka rasakan. Apabila tidak segera diperbaiki, kondisi ini tidak hanya berdampak pada menurunnya kepuasan nasabah, tetapi juga berpotensi memengaruhi kepercayaan dan citra Bank BJB KCP Rancah di mata masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Putri & Wardhani (2026), Ardiansyah & Widjayanti (2023), Sahdina *et al.* (2023), Sumarno (2022), serta Mahmudin (2022) secara konsisten menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, baik yang diukur melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, maupun *empathy*, berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan. Namun demikian, tidak seluruh penelitian menunjukkan hasil yang sama. Penelitian Jubaidi *et al.* (2024) mengungkapkan bahwa hanya beberapa dimensi kualitas pelayanan, seperti *tangible* dan *reliability*, yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara dimensi lainnya seperti *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Perbedaan hasil tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tidak selalu bersifat konsisten, melainkan bergantung pada konteks dan karakteristik objek penelitian. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Putra & Latifah (2025), Harlim &

Rakhman (2025), serta Nurdiansyah & Saputro (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun pengaruh tersebut dipengaruhi oleh variabel lain seperti kepercayaan, kualitas produk, dan loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa dalam beberapa penelitian, kualitas pelayanan bukan merupakan satu-satunya faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah, sehingga hal ini menunjukkan adanya perbedaan hasil dalam penelitian.

Perbedaan temuan tersebut menunjukkan adanya inkonsistensi empiris (*empirical inconsistency*) dalam hasil penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah. Inkonsistensi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain perbedaan karakteristik responden, perbedaan lokasi dan objek penelitian (baik bank umum, bank syariah, maupun bank daerah).

Namun penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, khususnya di Kantor Cabang Pembantu Rancah, masih relatif terbatas. Justifikasi pemilihan lokasi ini menjadi penting mengingat karakteristik wilayah kecamatan yang berbeda dengan cabang di kota besar, baik dari segi jumlah nasabah, fasilitas pelayanan, maupun ekspektasi masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, serta adanya komentar atau ulasan di Google yang menunjukkan pelayanan yang dinilai kurang optimal, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas**

Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Rancah.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah.
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah.

2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen perbankan dan manajemen jasa, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *Customer Service* dan kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman penulis mengenai konsep kualitas pelayanan *Customer Service* serta penerapannya dalam dunia perbankan, sekaligus mengembangkan kemampuan analisis dalam mengkaji tingkat kepuasan nasabah.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan *Customer Service* yang dirasakan oleh nasabah, sehingga

dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan.

c. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah di bidang perbankan dan manajemen jasa, serta dapat dimanfaatkan sebagai bahan bacaan bagi civitas akademika.

d. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji permasalahan yang sama maupun mengembangkan penelitian dengan variabel yang berbeda.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian adalah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah yang beralamat di Jl. Pasar Rancah, Rancah, Kec. Rancah, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46387.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Februari 2026 sampai dengan bulan Juni 2026.

