

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di era globalisasi, bank dan lembaga keuangan lainnya merupakan lembaga yang berkontribusi terhadap pembangunan suatu negara. Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Bank adalah suatu lembaga yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau cara lain guna meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dunia perbankan berhasil mengubah cara pandang masyarakat dari tabungan rumah menjadi rekening bank pribadi. Perkembangan industri perbankan Indonesia telah menciptakan persaingan yang ketat di bidang produk dan layanan, dimana masyarakat beralih ke komunitas investor untuk lebih dari sekedar tabungan biasa. Persaingan menjadi semakin ketat dan dengan meningkatnya pesaing, bank harus menawarkan produk yang berbeda untuk bersaing dengan bank lain dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggannya.

Aliran uang memengaruhi perekonomian suatu negara. Dalam hal ini, lembaga keuangan memainkan peran strategis. Pada awalnya, Indonesia hanya memiliki satu jenis bank: bank konvensional. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam, dan tujuan utamanya adalah menyediakan dana serta layanan pembayaran lainnya, menurut Muhammad (2014: 7).

Karena persaingan yang ketat, perusahaan harus siap bersaing dengan perusahaan lain dan mempertahankan pangsa pasar dengan meningkatkan bisnisnya. Untuk bertahan hidup, strategi pemasaran yang efektif diperlukan. Perusahaan harus selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi keinginan klien, sehingga klien tidak hanya merasa puas. Keberhasilan bisnis dalam bidang jasa bergantung pada kepuasan pelanggan. Ini karena kebutuhan pelanggan unik.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Menurut Kotler (2016:218) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang terima dan harapannya. Apabila kinerja tidak sesuai harapan pelanggan, tentu saja pelanggan akan merasa kecewa. Sebaliknya, bila kinerja sesuai atau melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas atau sangat puas. Kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh atau mempergunakannya. Berdasarkan survei atau pemakain produk/merek tertentu dan juga merek yang lain dalam kelas produk yang sama, kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, menimbulkan respon positif berupa terjadinya pembelian ulang, dan menganjurkan konsumen lain agar membeli produk yang sama.

Salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas, karena pelanggan merupakan fokus utama dalam upaya meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan. Masalah kualitas saat ini dianggap

sebagai investasi yang penting bagi perusahaan untuk tetap bersaing dalam bisnisnya. Saat ini, hampir semua perusahaan, khususnya perusahaan jasa, mampu mencapai standar kualitas layanan yang serupa.

Berdasarkan *research gap* Berdasarkan dari penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yakni sebagai berikut.

Tabel 1.1 *Research Gap* Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah

	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	Kurniyasih, Detty., Sudrartono (2021:4)
	Terdapat sedikit pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	Intan dkk, (2022:6)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2024

Dari tabel 1.1 diatas Kurniyasih, Detty., Sudrartono (2021:4) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BJB KCP Wanaraja Garut mendapatkan responden baik menjadi kepuasan nasabah tersendiri, begitu hasil penelitian yang dilakukan Intan dkk, (2022:6) penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sedikit berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian data yang diperoleh terhitung lebih besar dari tabel, Secara

keseluruhan dari hasil penelitian menyatakan ada hubungan yang kurang kuat antara kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan.

Menurut Kotler (2016:284) penilaian akan kualitas layanan yang dikenal dengan *service quality* (SERVQUAL), Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan beberapa dimensi diantaranya, seperti *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, konsisiten dan dapat dipercaya. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang erat, tanggap, dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman dan profesional. *Empaty* (empati) adalah kemampuan memebrikan pelayanan yang memperhatikan, menghargai, dan memuaskan nasabah secara individul. *Tangibles* (bukti fisik) dari pelayanan, seperti fasilitas peralatan dan seragam.

Selama penulis melakukan penelitian, penulis mengamati kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Bank Woori Saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya, dengan beberapa kriteria, di antaranya: pertama, (kehandalan) pegawai dalam memberikan informasi yang diminta oleh nasabah, kedua, (daya tanggap) pegawai dalam melayani nasabah sesuai waktu yang ditentukan, ketiga, (jaminan) yang diberikan pegawai terhadap sistem keamanan bank, keempat, (kemampuan) pegawai dalam berinteraksi dengan nasabah secara empatik dan kelima, (bukti fisik) seperti kondisi ruang tunggu yang masih kurang memadai dan kurang luas sehingga terjadi penumpukan di dalam bank. Penulis juga mengetahui kurangnya pelayanan teller yang terlalu lambat, sehingga

menyebabkan terjadinya penumpukan nasabah di dalam bank tersebut. Dalam hal ini, pelayanan adalah hal utama yang sangat diprioritaskan oleh PT. Bank woori saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

Berdasarkan fenomena dan penjelasan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK WOORI SAUDARA INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU MANONJAYA”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun yang akan dijadikan sebagai perumusan masalah yang akan di paparkan oleh peneliti adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.
2. Bagaimana kepuasan nasabah pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah mengetahui:

1. Kualitas pelayanan pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

2. Kepuasan nasabah pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Woori Saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu**

Hasil penelitian ini dapat memberikan peluang yang sangat besar bagi industri perbankan secara keseluruhan. Dengan memahami bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan nasabah, penelitian ini dapat membantu bank lain untuk meningkatkan strategi pelayanan di bank itu sendiri, serta memberikan landasan bagi pengembangan teori dan praktik manajemen pelayanan yang lebih baik. Dengan ini, hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi lembaga pendidikan dan penelitian untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut dalam bidang perbankan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Penulis**

Sebagai syarat kelulusan pada Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan serta dapat memberikan tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

#### **2. Bagi pihak bank**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Perusahaan terutama dalam pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan mempunyai

hubungan yang erat dengan Lembaga Pendidikan sehingga terjalinnya Kerjasama yang berkesinambungan.

### 3. Bagi Universitas Siliwangi

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi untuk kebutuhan perkuliahan terutama bagi mahasiswa yang sedang Menyusun tugas akhir, dan juga dapat memberikan umpan balik unuk meningkatkan pengetahuan yang praktis dan mempunyai hubungan yang erat.

### 4. Bagi pihak bukan nasabah

penelitian ini diharapkan menjadi maanfaat bagi pihak non-customer dan menjadi gambaran tentang pelayanan terhadap nasabah di PT. Bank Woori Saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada salah satu bank umum swasta yaitu: PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya yang beralamat di jalan RTA. Prawira Adiningrat No. 214 A, Desa Manonjaya, Kec. Manonjaya, Tasikmalaya Jawa Barat 46197

