

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi global melalui aktivitas perbankan meningkat ditengah ketatnya persaingan bisnis dan tumbuhnya kebutuhan masyarakat secara signifikan. Persaingan ekonomi di Indonesia mulai terasa berdampak dengan keterlibatan perbankan sebagai arus keuangan yang bisa diakses oleh masyarakat, dalam hal ini perusahaan perbankan mulai melangkah lebih maju untuk dapat memberikan pelayanan yang prima yang sesuai dengan perintah undang-undang. Upaya ini sejalan dengan kualitas pelayanan yang bermuara pada seberapa jauh kepuasan nasabah terhadap strategi pelayanan bank-bank saat ini.

Dalam persaingan bisnis yang cukup ketat, bank melalui manajemen harus dapat mampu membaca masalah bisnis dan melahirkan solusi yang baik kepada masyarakat dan menyelamatkan masa depan perusahaan dengan mengedepankan win-win solution. Dalam banyak kasus, rendahnya kualitas pelayanan bank menyebabkan menurunnya minat nasabah untuk berinvestasi, bekerjasama dan mengajukan pinjaman modal usaha. Oleh sebab peningkatan kualitas pelayanan bank akan menjadi langkah yang baik untuk dapat bisa memberikan akses keuangan kepada nasabah dan perputaran uang kepada bank akan menjadi optimal.

Perusahaan harus menyadari besarnya peranan nasabah agar dapat mampu mempertahankan usaha bisnis yang sudah dijalani. Tentu saja perusahaan diharapkan dapat menciptakan situasi aman dan strategi yang baik dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat serta memungkinkan akibat lainnya karyawan bisnis mengalami stress kerja. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memberikan kepuasan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa melihat latar belakang nasabah, sehingga

akan memberika efek yang baik kepada internal perusahaan dalam menjalankan kebijakan yang lebih koperatif.

Pada pelayanan bank juga harus memenuhi standar yang sejalan dengan perkembangan kebutuhan nasabah pada ujungnya memerlukan kualitas yang baik dalam pelayanan bank maka dari kualitas pelayanan tersebut akan membangun hubungan kuat dengan perusahaan perbankan (Monika & Marlius. 2023). Pada dasarnya kepuasan nasabah akan berpengaruh pada perkembangan perusahaan perbankan pada sisi kepercayaan, penambahan jumlah nasabah dan aspek perputaran pengelolaan keuangan nasabah yang juga berdampak positif pada masa depan perusahaan perbankan itu sendiri.

Penentuan kepuasan nasabah adalah kualitas dari jasa dalam memberikan pelayanan sehingga memberikan jaminan prioritas sebagai tolak ukur keunggulan untuk berdaya saing pada perusahaan perbankan. Proses delivery kualitas pelayanan dalam perbankan digambar dengan hubungan teller dengan nasabah, head office dalam menyelesaikan masalah nasabah, admin bank menginputisasi data nasabah bahkan akan sangat bisa dilihat dari pelayanan awal oleh satpam tentang kepentingan nasabah untuk bisa dibantu oleh satpam itu sendiri.

Disisi lain unsur kepuasan nasabah sangat bergantung pada kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga dan biaya. Hal ini diungkap oleh Indrasari (2019:87-88), Manis, Sonani, dan Fitrianti (2023). Mengapa demikian, karena unsur kepuasan akan berpengaruh pada persepsi konsumen secara menyeluruh karena ada kepuasan tersendiri bagi konsumen.

Maka dari itu Kotler dalam Moha & Loindong (2016) menjelaskan dalam penelitian bahwa kualitas pelayanan ialah bentuk pandangan nasabah kepada unsur pelayanan yang didapatkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, sejalan dengan itu Martono, dkk (2021) memaparkan kualitas pelayanan akan sangat menjadi perhatian besar dari semua elemen perusahaan

dan dalam bentuk apapun. Karena kualitas yang ditawarkan akan memberikan keuntungan sosial kepada perusahaan untuk terus mengedepankan kualitas dan nilai dan memberikan rasa percaya yang besar kepada perusahaan perbankan itu sendiri. Dengan dipengaruhi oleh perbedaan karakter dari nasabah bahwasanya kecenderungan ini mesti dipahami sebagai perilaku nasabah yang dihadapi dengan pelbagai metode yang berbeda dan tidak harus dengan mekanisme yang layanan yang sama.

Sebab, perbedaan kasus yang dihadapi nasabah tentu akan berbeda penanganan sehingga ukuran pelayanan akan menjadi sub penentu sejauh mana kualitas pelayanan bank dapat bekerja secara maksimal melalui jasa-jasa yang tersedia. Seorang nasabah yang datang dengan kasus yang berbeda akan membawa situasi yang berbeda, maka penting bagi perusahaan untuk menyiapkan alternatif sikap dalam memberikan layanan kepada nasabah. Zheithaml et al dalam (Ariani, 2009) yang diperdalam kembali oleh Kevin Aditya Pratama (2018) masalah kualitas pelayanan melalui unsur utama pelayanan yang berkualitas yakni Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.

Berikut adalah beberapa metode untuk meningkatkan kepuasan nasabah: (1) Strategi pemasaran hubungan, yang mendorong terciptanya hubungan yang langgeng dengan nasabah melalui kerja sama dan menstimulasi kesetiaan mereka, (2) Strategi yang diterapkan untuk memastikan layanan nasabah berkualitas tinggi, yang melampaui kinerja pesaing, (3) Kebijakan garansi yang luar biasa, yang menawarkan perlindungan khusus untuk mengkompensasi kerugian, (4) Kebijakan untuk menangani keluhan nasabah, yang mengubah ketidakpuasan menjadi loyalitas, (5) Strategi yang bertujuan untuk secara terus-menerus dan progresif meningkatkan setiap aspek kualitas layanan, untuk mengoptimalkan kinerja, (6) Strategi untuk mengembangkan

departemen kualitas: Desain strategi pengembangan fungsi kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Gultom et al., 2020).

Pada kasus ini, PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang memiliki tekad untuk terus meningkatkan pelayanan yang prima dan selalu mengedepankan problem solving yang baik untuk membantu masalah nasabah. Akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi sintesis besar yang perlu dijawab dalam penelitian ini adalah sudah berapa jauh PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang memberikan pelayanan berkualitas kepada nasabahnya serta bagaimana pendapat nasabah terhadap proses pelayanan dari PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang, sehingga bisa menjadi acuan untuk menyelesaikan masalah pelayanan dan menjadikan kepuasan nasabah sebagai tujuan utama yang dipenuhi.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Tabungan Negara kepada nasabah sudah sesuai harapan, sehingga ukuran kepuasan nasabah dapat kita temukan dimana letak persoalan yang terjadi sehingga penelitian ini dijalankan. Dalam penelitian ini mencoba mengidentifikasi masalah kualitas pelayanan melalui perhitungan SERVQUAL yang menggunakan 5 unsur utama pelayanan yang berkualitas dari P. and K. L. K. Kotler, 2016 yakni Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty, sehingga penelitian ini dapat ditentukan pada aspek mana pelayanan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang yang perlu pengembangan atau ditingkatkan demi memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Oleh karena itu, berdasarkan jabaran diatas maka penulis melakukan penelitian berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang”**.

1.2 Batasan Masalah

Masalah utama yang akan dikaji dan analisis dalam penelitian ini adalah adalah menyangkut “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas maka penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang?
- 2) Apakah ada kesenjangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Mengkaji dan menganalisa kualitas pelayanan yang dilakukan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Mengkaji dan menganalisa kualitas layanan oleh PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang terhadap kepuasan nasabah.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

- 1) Manfaat teoritis
 - a. Memperluas wawasan dalam kajian ilmu manajemen sumber daya manusia sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.
 - b. Mengembangkan pemahaman dalam kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait kualitas layanan, yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian mendatang.

2) Manfaat praktis

- a. Memberikan referensi bagi pimpinan perusahaan dalam proses pengambilan keputusan terkait manajemen sumber daya manusia di masa depan.
- b. Temuan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi kinerja serta mengembangkan konsep kerja baru untuk divisi sumber daya manusia di Bank BTN Cabang Tangerang.

