

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perbankan adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan dimana standar layanan merupakan tolak ukur dalam menciptakan kepuasan nasabah ketika bertransaksi. Kepuasan nasabah pun menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan sebuah bank dalam memberikan kinerja dan layanan perbankan terbaik bagi setiap nasabahnya. Dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dalam negeri, perbankan yang merupakan lembaga perantara keuangan pastinya mengambil peran untuk pendorong yang menggerakkan perekonomian pada berbagai sektor. Permintaan yang semakin meningkat pada produk kredit perbankan seperti kredit konsumsi, kredit modal kerja, maupun terkait kredit investasi hal ini dapat memacu daya beli, peningkatan jumlah usaha, hingga pada investasi yang terus meningkat. Sementara untuk Indonesia bersumber dari OJK akhir tahun 2019, rasio perbandingan aset perbankan dengan PDB atau Pendapatan Domestik Bruto hanya di angka 55,01%. Apabila dibandingkan Malaysia, Singapura ataupun Thailand masih jauh tertinggal karena sudah menembus 110%, yang berarti ekspansi bisnis perbankan di Indonesia masih berpotensi besar untuk terus ditingkatkan (<https://keuangan.kontan.co.id/news/peran-perbankan-penting-bagi-pertumbuhan-ekonomi>).

Salah satu tolak ukur keberhasilan sebuah bank dalam melayani para nasabahnya, adalah nilai kepuasan atas layanan suatu bank. Ini menandakan bahwa kepuasan para nasabah menjadi faktor utama yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan

sebab nasabahlah yang menjadi pemberi nilai akhir atas kualitas layanan dari suatu bank. Layanan perbankan yang berkualitas, berperan besar baik langsung ataupun tak langsung dalam mendukung eksistensi suatu bank. Kualitas layanan perbankan dapat berupa kesigapan dan keakuratan saat menangani masalah nasabah, prosedur yang mudah saat melakukan transaksi, tanggapan serta perhatian secara personal yang diberikan pihak bank dalam memenuhi kebutuhan transaksional perbankan nasabah.

Salah satu strategi atau cara mencapai kesuksesan bagi perbankan yaitu harus bisa melihat perubahan pada lingkungan bisnis serta melihat perubahan setiap perilaku manusia dalam bidang perbankan, bisa dilihat sekarang semakin banyak bertambah nya permintaan akan kebutuhan jasa dalam perbankan, dan ini mendorong para perbankan, khusus nya PT. Bank Central Asia Tbk untuk ikut serta bersaing dalam menawarkan keunggulannya sebagai bank swasta terbesar di Indonesia.

PT. Bank Central Asia Tbk bank ternama di Indonesia yang mempunyai target bisnis pada transaksi dan penyediaan fasilitas kredit serta solusi keuangan untuk kalangan korporat, bisnis & UKM termasuk nasabah. Akhir Maret tahun 2019, BCA sudah didukung oleh 1.246 kantor cabang, 17.000 ATM, serta layanan internet dan mobile banking yang dapat diakses 24 jam BCA dan sudah mampu memproses 19,5 juta rekening nasabah serta jutaan transaksi per harinya. Bank BCA sudah mengabdikan untuk Indonesia kurang lebih 63 tahun. Sampai sekarang Bank BCA terus menyediakan bermacam inovasi teknologi agar nasabah bisa melakukan transaksi dengan aman, nyaman dan lebih mudah. Layanan perusahaan yang makin canggih serta solusi perbankan mendorong loyalitas nasabah, yang membawa BCA berhasil mempertahankan kinerja positif dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat

dari sektor perbankan. Keberhasilan BCA meraih pangsa pasar serta mencapai bank terpercaya bagi nasabah mampu meraih dua award yaitu bank terbaik se Indonesia serta bank terbaik keempat se-Asia tahun di Hongkong pada Finance Asia Country Award for Achievement. (<https://www.bca.co.id/tentang-bca/korporasi/siaran-pers/2019/07/01/04/27/bca-kembali-raih-penghargaan-bank-terbaik-di-indonesia-dan-asia>).

Dalam upaya mempertahankan prestasi layanan yang diraih, Bank BCA senantiasa mengelola dan mengevaluasi kinerja layanan mereka. Jika bank bisa menyediakan kualitas layanan yang baik seperti apa yang diharapkan para nasabah serta membuat nasabah merasa puas, hal ini akan membuat nasabah menjadi loyal dan percaya untuk tetap memakai jasa perbankan bersangkutan. Kualitas layanan memiliki beberapa dimensi meliputi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*, yang dikembangkan Pasuraman et. al. atau dikenal SERVQUAL sebagai suatu alat ukur kualitas pelayanan (Tjiptono, 1996:71). Setelah pihak bank mampu mempengaruhi perilaku nasabah dengan dimensi tersebut, maka nasabah selanjutnya membandingkan layanan dari pihak bank dengan harapan layanan oleh nasabah. Apabila nasabah sudah puas dengan layanan tersebut, nasabah merasa memiliki pengalaman perbankan yang positif dan setia menggunakan layanan perbankan tersebut. Griffin (2005:2) menjelaskan bahwa kepuasan nasabah adalah suatu kondisi ketika seorang nasabah telah merasakan bahwa harapan dari suatu produk bisa dipenuhi. Jadi tingkat kepuasan seorang nasabah mengandung artian kesesuaian pengalaman ketika memakai jasa perbankan dari yang dirasakan dan diharapkannya.

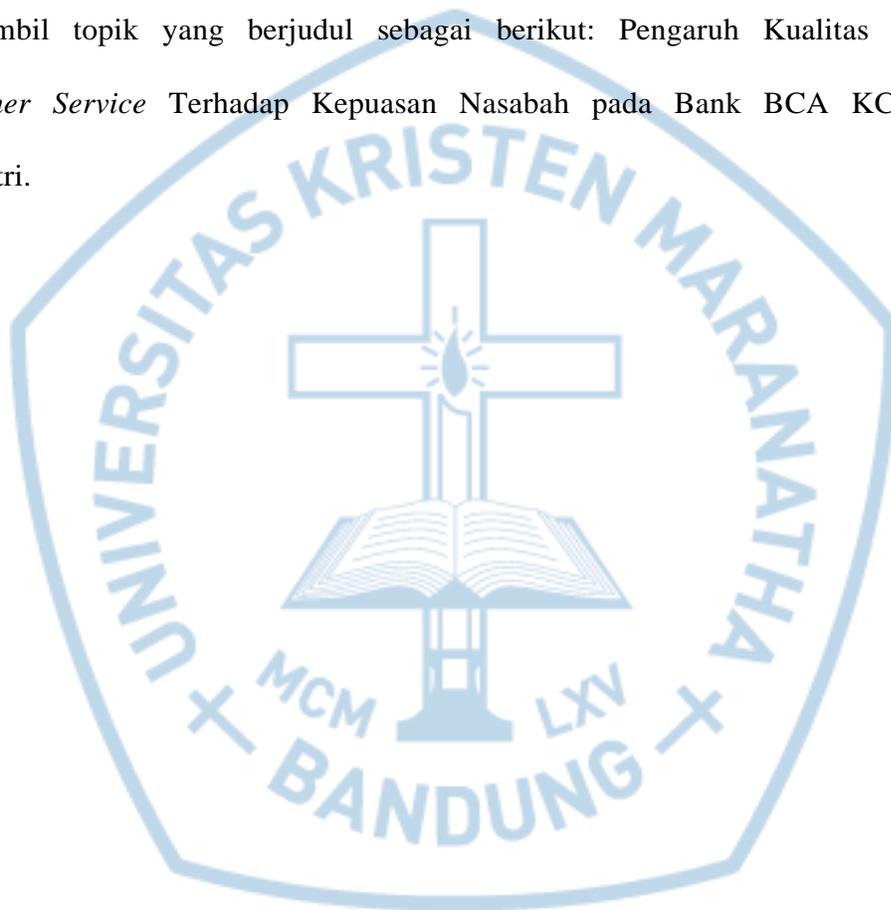
Peneliti mengambil objek penelitian di BANK BCA KCP SURIA SUMANTRI BANDUNG, alasan nya karena BANK BCA KCP SURIA SUMANTRI BANDUNG apa bila dilihat dalam keseharian nya cukup banyak nasabah yang melakukan transaksi, dan hal itu di anggap mampu memberikan kontribusi pada setiap nasabah nya, oleh karena itu peneliti ingin meneliti apakah setiap nasabah merasa puas bila melakukan transaksi di BANK BCA KCP SURIA SUMANTRI.

Alasan peneliti lebih memilih penelitian dibagian *customer service* karena *customer service* itu sendiri mempunyai peran yang cukup penting dalam melayani nasabah dan hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabahnya, *customer service* juga menjadi bagian terdepan dalam menjalin hubungan dengan para nasabahnya, sehingga nasabah lebih banyak berhubungannya dengan *customer service*. *Jobdesk customer service* sendiri adalah untuk melayani nasabah yang sedang kesulitan misalnya seperti memberikan informasi yang diinginkan nasabah, melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan nasabah dan harus mampu mencari jalan keluar dari setiap masalah yang dialami oleh setiap nasabah, *customer service* juga mempunyai tugas untuk membina hubungan baik dengan pelanggan, sehingga peneliti berfokus melakukan penelitian di bagian *customer service*.

Penelitian terdahulu berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dilakukan oleh Panjaitan (2016) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan

penelitian Lubis dan Andayani (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan isu bisnis dan referensi jurnal diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas layanan *customer service* bank BCA terhadap kepuasan nasabah pada kantor cabang Bank BCA KCP Suria Sumantri, sehingga peneliti mengambil topik yang berjudul sebagai berikut: Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BCA KCP Suria Sumantri.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada paparan latar belakang, peneliti dapat menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA KCP Suria Sumantri?
2. Berapa besar pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA KCP Suria Sumantri?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, peneliti dapat menyusun tujuan penelitian diantaranya:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA KCP Suria Sumantri.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA KCP Suria Sumantri.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat dari di lakukannya penelitian ini, antara lain :

1. Peneliti dan Akademisi

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang implementasi kualitas layanan bagian *customer service* perbankan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah yang terjadi pada nasabah bank BCA KCP Suria Sumantri, serta dapat menjadi salah satu referensi bagi akademisi lainnya terkait kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada sektor perbankan.

2. Bank BCA KCP Suria Sumantri

Penelitian ini dapat dijadikan masukan dan informasi tambahan terkait pelaksanaan layanan *customer service* bank BCA KCP Suria Sumantri, dan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam mengevaluasi kinerja para karyawannya