

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di Indonesia perbankan merupakan sektor jasa yang utama dan paling banyak dibutuhkan mengingat perbankan memiliki peran dalam penggerak ekonomi dan sebuah pusat perekonomian tidak dapat dipungkiri pula bahwa perbankan merupakan salah satu faktor pendorong kemajuan perdagangan di tingkat nasional maupun internasional. Melalui data BPS, per tahun 2019 didapatkan bahwa terdapat 31.127 jumlah bank umum yang aktif melayani masyarakat dalam hal ini nasabah di Indonesia.

Dalam era globalisasi saat ini, perkembangan dunia semakin lama mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Menghadapi perubahan dan perkembangan zaman yang sangat pesat, sumber daya manusia yang berkualitas akan menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan perusahaannya, terutama dari gempuran pesaing usaha yang semakin ketat.

Menghadapi persaingan yang semakin ketat, peran sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat membantu pencapaian tujuan perusahaan. Memiliki sumber daya yang berkualitas dapat membantu pemanfaatan kemajuan teknologi dalam menghadapi persaingan usaha, untuk menjaga eksistensi dan kelangsungan hidup perusahaan. Setiap sebuah perusahaan semakin sadar akan pentingnya aspek dari kepuasan nasabah yaitu untuk menjamin kelangsungan bisnis mereka. Seorang nasabah yang loyal menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan tersebut. Dipertahankannya nasabah yang loyal dapat mengurangi usaha mencari nasabah baru yang artinya memberikan umpan balik positif pada perusahaan.

Dinyatakan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Yang artinya perbankan memiliki tugas dalam menghimpun dan menyalurkan, kegiatan ini melibatkan dana dari dan untuk

masyarakat agar terciptanya kestabilan dan pemerataan pembangunan ekonomi dan peningkatan taraf hidup masyarakat.

Kualitas pelayanan akan menciptakan motivasi dan minat seorang nasabah untuk menjalin hubungan yang erat dengan lembaga perbankan. Dalam jangka waktu yang panjang ikatan seperti ini memungkinkan sebuah perbankan memiliki pemahaman yang kompleks mengenai harapan serta kebutuhan seorang nasabah. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimalisir resiko dari pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan. Menurut Januarisya (2016) terdapat beberapa indikator kualitas guna memuaskan nasabah lembaga perbankan diantaranya kecepatan, ketepatan daya tanggap terhadap keluhan, kemudahan prosedur dalam transaksi, respon, jaminan, dan perhatian yang diberikan oleh perusahaan perbankan yang bertujuan memuaskan nasabah dengan kualitas yang baik

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dimana penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Jasa pelayanan yang dilakukan perusahaan tersebut dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan, menimbulkan kepercayaan terhadap pihak nasabah, yang merupakan prioritas utama dari penerapan pelayanan yang prima, karena kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah melihat dan merasakan kinerja hasil yang didapatkan.

PT. Bank Central Asia Tbk adalah salah satu lembaga perbankan terkemuka di Indonesia yang memiliki nama besar sehingga dengan mudah dikenal di masyarakat luas selain itu tim manajemen yang sangat profesional serta jaringan yang luas. Bank BCA merupakan bank transaksional yang menawarkan rangkaian jasa perbankan yang operasionalnya ditunjang melalui ATM Tunai maupun Non Tunai. Diketahui per September 2020 Bank BCA telah melayani 23,0 juta

rekening nasabah dan memproses sekitar 33 juta transaksi setiap harinya didukung oleh 1.249 kantor cabang, 17.415 ATM, serta layanan internet & mobile banking dan contact center Halo BCA yang dapat diakses 24 jam. Selain itu Bank BCA telah mendapatkan pengakuan, baik dalam negeri maupun luar negeri, melalui pencapaian berbagai prestasi dan reputasi.

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan nasabahnya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan nasabah adalah menciptakan suatu kepuasan. Nasabah yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada, membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk- produknya, tidak banyak memberi perhatian pada jenis produk pesaing dan tidak terlalu peka terhadap suku bunga. Menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan, dan lebih sedikit pemberian produk baru untuk melayani nasabah yang sudah lama dibandingkan nasabah baru karena transaksinya bersifat rutin.

Melihat ketatnya persaingan yang dilakukan oleh berbagai perusahaan perbankan saat ini, terutama PT. Bank BCA cabang Cikampek yang dimana perusahaan ini untuk dapat bersaing dan bertahan didalam pasar maka perusahaan harus peka akan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabahnya sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah. Melihat kondisi pelayanan yang diberikan di PT. Bank BCA cabang Cikampek saat ini dapat dikatakan masih kurang, sebab pelayanan yang diberikan kepada para nasabah terkadang sikap dari karyawan bank yang lambat dalam bekerja. Selain daripada itu, pelayanan di Bank BCA cabang Cikampek masih kurang baik disebabkan kondisi tempat yang dimana sarana masih kurang memadai. Dengan adanya masalah tersebut dalam pelayanan yang diberikan PT. Bank BCA cabang Cikampek tentu saja hal itu akan dapat berpengaruh terhadap pada kepuasan nasabah

Diketahui pula bahwa kepuasan yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah untuk mempergunakan jasa PT. BANK BCA cabang Cikampek antara lain dimensi tangible, meliputi penampilan fisik kantor, interior bangunan Bank dan penampilan karyawan Bank, dimensi reliability, meliputi kemampuan manajemen Bank untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta kemampuan karyawan dalam

mengatasi setiap masalah yang dihadapi oleh nasabah, dimensi responsiveness, meliputi kesediaan karyawan Bank untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi assurance, meliputi sikap sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya nasabah, serta dimensi empathy, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada nasabah.

Kelima dimensi di atas merupakan langkah yang seharusnya diperbaiki oleh pihak manajemen PT. Bank Mandiri, Tbk cabang Pinrang agar para nasabahnya dapat merasakan kepuasan. Melihat pentingnya permasalahan kualitas pelayanan di dunia perbankan saat ini khususnya pada PT. Bank Mandiri cabang Pinrang yang dapat berakibat terhadap kepuasan nasabah, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih dalam lagi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sehingga peneliti mengangkat judul, yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank BCA Cabang Cikampek”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1.2.1 Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BCA Cabang Cikampek?

1.2.2 Bagaimana dimensi kualitas pelayanan yang lebih dominan dalam mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BCA Cabang Cikampek?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar batasan masalah dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan, maka dibuat batasan masalah. Batasan masalah ini meliputi:

1.3.1 Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang pernah datang ke bank BCA cabang Cikampek dalam dua bulan terakhir

1.3.2 Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan, meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tangkap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1.4.1 Untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. BCA Cabang Cikampek

1.4.2 Untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar dimensi kualitas pelayanan yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di PT.Bank BCA Cabang Cikampek

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1.5.1 Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

1.5.2 Diharapkan penelitian dapat menjadi bahan masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan

1.5.3 Dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya yang mengambil penelitian pada bidang yang sama

1.5.4 Dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan, khususnya yang menyangkut dengan ilmu bisnis

### **1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

**BAB I Pendahuluan**, Yang terdiri dari :

1.1 Latar Belakang;

1.2 Rumusan Masalah;

1.3 Batasan Masalah

1.4 Tujuan Penelitian;

1.5 Manfaat Penelitian;

1.6 Sistematik Penulisan Skripsi

**BAB II Kajian Pustaka**, pada bab ini membahas mengenai

2.1 Definisi Pengaruh;

2.2 Kualitas;

2.3 Pelayanan;

2.3.1 Dimensi Pelayanan;

2.3.2 Standar Pelayanan;

2.4 Kepuasan Pelanggan;

2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

2.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan;

2.7 Kerangka Pemikiran;

2.8 Hipotesis;

Ananda Laylya, 2023

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK BCA CABANG  
CIKAMPEK*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [Perpustakaan.upi.edu](http://Perpustakaan.upi.edu)

- 2.9 Rancangan Penelitian;
- 2.10 Sejarah SPSS
- 2.11 Kepanjangannya SPSS
- 2.12 Fungsi SPSS
- 2.13 Menu yang terdapat pada SPSS
- 2.14 Lokasi Penelitian
- 2.15 Gambaran Umum Perusahaan
- 2.16 Visi dan Misi Perusahaan

**BAB III Metode Penelitian,** pada bab ini membahas mengenai

- 3.1 Desain Penelitian;
  - 3.1.1 Prosedur Penelitian
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data;
- 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian;
  - 3.3.1 Populasi
  - 3.3.2 Sampel
- 3.4 Instrumen Penelitian;
  - 3.4.1 Kuesioner Penelitian;
  - 3.4.2 Observasi;
- 3.5 Definisi Operasional;
- 3.6 Pengujian Instrumen;
  - 3.6.1 Uji Validitas Isi;
- 3.7 Uji Asumsi Dasar
  - 3.7.1 Uji Normalitas
  - 3.7.2 Uji Linieritas
- 3.8 Uji Regresi Linier Sederhana
- 3.9 Uji Determinasi  $R^2$

**BAB IV Hasil dan Pembahasan,**

- 4.1 Hasil Penelitian;
  - 4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin;
  - 4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia;
  - 4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan;
  - 4.1.4 Hasil Pengujian Instrumen;

Ananda Laylya, 2023

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK BCA CABANG  
CIKAMPEK*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [Perpustakaan.upi.edu](http://Perpustakaan.upi.edu)

- 4.1.4.1 Hasil Uji Validitas Isi;
- 4.1.5 Hasil Uji Asumsi Dasar;
- 4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas;
- 4.1.5.2 hasil Uji Linieritas
- 4.1.6 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana;
- 4.1.7 Hasil Uji Determinasi  $R^2$
- 4.2 Pembahasan;

## **BAB V Simpulan,**

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Implikasi,
- 5.3 Rekomendasi.