

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sektor keuangan memiliki peran penting terhadap perekonomian. Para pengusaha dan pedagang membutuhkan modal dan sangat tergantung pada sektor keuangan. Industri keuangan mengalami pertumbuhan yang luar biasa besar mulai dari bank dan lembaga keuangan non bank Meningkatnya pertumbuhan lembaga keuangan mengakibatkan semakin tingginya persaingan antar lembaga keuangan. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan jumlah bank umum di Indonesia sebanyak 109 dan Bank perkreditan Rakyat 1.506 tahun 2021.

Oleh karena itu lembaga keuangan perlu menciptakan strategi dalam mencari nasabah baru dan mempertahankan nasabahnya Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Untuk memberikan pelayanan yang baik bank perlu menciptakan kenyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi dan melakukan peminjaman kredit Untuk meningkatkan pelayanan bank perlu memperhatikan dimensi kualitas jasa Upaya peningkatan kualitas jasa ini menjadi perhatian bagi Bank BTN KC Bekasi. Dalam penelitian pendahuluan diperoleh informasi bahwa masih kurangnya pelayanan yang diberikan pegawai bank terhadap nasabah.

Kondisi bank yang ramai mengakibatkan Pelayanan menjadi kurang efektif, dan datang nya nasabah yang banyak pada satu waktu Menyebabkan adanya antrian yang panjang Kesalahan yang dilakukan bank akan berdampak pada kekecewaan konsumen dan mengakibatkan nasabah dapat berpindah ke bank lain. Bank sebagai lembaga yang memberikan jasa kepada nasabah seharusnya memperhatikan kualitas jasa dalam penyampaian jasanya. Nasabah yang kecewa mungkin akan berpindah ke bank pesaing. Untuk meningkatkan pelayanan jasa bank perlu memperhatikan dimensi

kualitas jasa seperti Pengukuran dalam model Servqual berdasarkan lima dimensi jasa yang sudah ditentukan antara lain tangibles (bukti fisik), responsiveness (daya tanggap), reliability (keandalan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Adapun masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini bagaimana tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan atribut mana saja yang harus diprioritaskan dalam perbaikan.

Disaat karyawan merasa lelah maka terjadi penurunan kualitas pelayanan yang membuat nasabah harus menunggu lebih lama dari waktu yang seharusnya dan bisa berdampak pada kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan yang menurun yang dapat membuat nasabah kecewa.

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu hal yang penting yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan atau Bank, dapat dilaksanakan dengan berbagai cara, antara lain : sikap sopan santun serta ramah karyawan yang berhubungan dengan konsumen dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan, pelayanan administrasi yang cepat dan tepat, layanan produk sesuai perjanjian, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, biaya terjangkau, tepat waktu dan memuaskan bagi pelanggan atau nasabah dan prasarana yang memadai, biaya terjangkau, tepat waktu dan memuaskan bagi pelanggan atau nasabah.

Keandalan (reliability) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijadikan secara akurat dan terpercaya.

Ketanggapan (responsiveness) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

Jaminan (assurance) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada

konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan didalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Empati (emphaty) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “suprise” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Berwujud (tangible) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan pemberian pelayanan di Bank BTN KC Bekasi perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan Nasabah (pelanggan).

Data Antrian Nasabah Per 24 Februari 2023 – 23 Maret 2023 Bank BTN KC Bekasi

Tabel 1. 1 Data antrian nasabah Bank BTN KC Bekasi

Tanggal	Hari	Jumlah Nasabah
24 Februari 2023	jumat	133
27 Februari 2023	Senin	104
28 Februari 2023	Selasa	112
1 Maret 2023	Rabu	116
2 Maret 2023	Kamis	96
3 Maret 2023	Jumat	136
6 Maret 2023	Senin	101
7 Maret 2023	Selasa	103
8 Maret 2023	Rabu	97

9 Maret 2023	Kamis	101
10 Maret 2023	Jumat	144
13 Maret 2023	Senin	98
14 Maret 2023	Selasa	82
15 Maret 2023	Rabu	105
16 Maret 2023	Kamis	84
17 Maret 2023	Jumat	129
20 Maret 2023	Senin	88
21 Maret 2023	Selasa	90
22 Maret 2023	Rabu	86
23 Maret 2023	Kamis	104

Sumber : Bank BTN KC Bekasi

Berdasarkan data, nasabah yang datang selama satu bulan maka nasabah mengantri di Bank dimulai dari jam 8 pagi hingga jam 4 sore terdapat perbedaan jumlah nasabah yang mengantri, dan terdapat kenaikan jumlah antrian secara signifikan

Dari lima dimensi kualitas layanan yang sudah dibuat berikut juga dengan indikatornya lalu penulis membuat form pernyataan yang ditunjukkan untuk nasabah Bank BTN KC Bekasi sehingga penulis mengetahui dari data ini ada atau tidaknya keluhan terhadap kualitas layanan dalam Bank tersebut, berikut tabel yang penulis bisa simpulkan berjumlah 15 pertanyaan dari 50 responden

Tabel 1. 2 Data hasil kuesioner 50 responden

No	Dimensi	Indikator	Jumlah	
			Ya	Tidak
1	<b>Tangibles</b>	Bank memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	42	8
2		memiliki kelengkapan pengisian data	40	10
3		Penampilan karyawan rapih dan profesional	44	6

4	<b>Reliability</b>	Selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai	43	7
5		Karyawan serius dalam menanggapi masalah yang dihadapi nasabah	48	2
6		Karyawan Bank handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dari awal sampai akhir	39	11
7	<b>Responsiveness</b>	Lebih cepat dalam membuka rekening baru di dibandingkan bank lain	33	17
8		Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh konsumen	40	10
9		Karyawan melakukan sesuai prosedur/SOP	44	6
10	<b>Assurance</b>	Lebih cepat dalam membuka rekening baru di dibandingkan bank lain	43	7
11		Lebih mudah dalam mengurus penutupan rekening yang sudah tak terpakai	45	5
12		Karyawan memberikan ketepatan waktu dan cekatan	46	4
13	<b>Empathy</b>	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah	42	8
14		Karyawan menjalin hubungan baik dengan nasabah	41	9
15		Etika komunikasi yang baik kepada nasabah	40	10

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Paparan pada latar belakang, sehingga terdapat identifikasi masalah yaitu:

1. Terjadinya tumpukan antrian pelanggan pada sistem pelayanan Bank BTN KC Bekasi, yang menjadikan kualitas pelayanan menjadi menurun
2. Nasabah merasakan menurunnya kualitas pelayanan

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor apa saja yang harus diperhatikan oleh Bank BTN KC Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Bank BTN KC Bekasi Terhadap kepuasan nasabah

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian dapat terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian dapat dilakukan dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Tempat penelitian dilakukan di Bank BTN KC Bekasi
2. Responden merupakan nasabah Bank BTN KC Bekasi
3. Penentuan tingkat kepuasan nasabah menggunakan metode SERVQUAL
4. Pengambilan data menggunakan Kuesioner

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah telah di tuliskan sebelumnya, Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor pelayanan apa saja yang harus diperhatikan oleh Bank BTN KC Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan nya.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Bank BTN KC Bekasi terhadap kepuasan nasabah

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Menambah kepercayaan diri serta keberanian dan tanggung jawab melaksanakan tugas yang dipercayakan instansi pada mahasiswa yang bersangkutan
2. Dapat menyandingkan ilmu pengetahuan sekaligus mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan ilmu dari magang dan juga menambah pengalaman kerja dalam bidang industri.

#### **1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Bank BTN KC Bekasi dengan objek yang diteliti adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN KC Bekasi

## **1.8 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

### **1. Metode Observasi**

Penulis melakukan wawancara secara langsung dan online dengan didampingi pembimbing lapangan

2. Metode Wawancara Metode wawancara adalah metode dengan proses pengumpulan data melalui hubungan tanya jawab langsung kepada pihak terkait mengenai obyek yang diteliti.

3. Metode Studi Pustaka Metode studi pustaka merupakan metode penelitian untuk landasan teori baik yang bersumber dari buku ataupun referensi buku penulis yang berkaitan dengan penelitian ini. Dasar penelitiannya adalah penelusuran data milik perusahaan tersebut.

## **1.9 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menyajikan pengantar terhadap masalah yang akan dibahas, seperti latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang kajian pustaka baik dari buku ilmiah dan teori dedicated storage yang menjadi acuan dasar dalam pembahasan masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang langkah-langkah yang di lakukan dalam Penelitian

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi hasil penelitian serta pengolahan atau perhitungan data dan analisa terhadap hasil-hasil yang telah diperoleh pada bab-bab sebelumnya.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan yang didapatkan dari penelitian dan saran-saran untuk perbaikan dan pengembangan di masa yang akan datang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini memuat berbagai referensi buku yang digunakan dalam penelitian.

## **LAMPIRAN**

