

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Krisis global yang melanda dunia sejak awal tahun 2020 sampai dengan sekarang akibat pandemi Covid-19, tak terkecuali Indonesia, membuat semua sektor bisnis harus melakukan antisipasi untuk menyelamatkan *asset* dan keuangannya. Salah satu sektor yang menerima dampak tersebut adalah sektor perbankan. Dengan kondisi tersebut, maka perbankan dewasa saat ini dituntut untuk semakin mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah agar kepuasan nasabah tetap terjaga. Usaha untuk menjaga kepuasan nasabah ini perlu dilakukan karena : Pertama, nasabah akan merasa loyal kepada bank sehingga bank dapat mempertahankan nasabahnya agar tidak beralih ke bank lain. Kedua, nasabah akan menceritakan mengenai pelayanan bank yang memuaskan kepada orang lain yang pada akhirnya merupakan sarana promosi yang efektif.

Secara umum pelayanan di Indonesia masih dinilai kurang baik dan dianggap bertele tele sehingga masalah tersebutlah yang harus diperbaiki oleh perusahaan dan lembaga lainnya agar dapat merubah citra buruk tersebut menjadi lebih baik. Begitu juga halnya dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan kualitas sesuai yang diinginkan serta diharapkan para nasabahnya agar dapat membuat nasabah merasa puas.

Kualitas layanan diukur untuk mengevaluasi performa pelayanan, mendiagnosa masalah-masalah pelayanan yang mengelola kualitas pelayanan yang dapat dipakai sebagai dasar untuk memberikan penghargaan kepada karyawan maupun perusahaan. Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis jasa, bahkan perlu mendapatkan perhatian yang lebih dibandingkan dengan bisnis produk karena pada jasa banyak faktor yang tidak dapat diraba, yang sulit untuk diidentifikasi. Kualitas layanan menjadi penentu bagi keberhasilan perbankan, dalam hal ini untuk tetap bertahan dalam dunia persaingan.

Perbankan yang telah berjaya, jauh lebih produktif dan proaktif dalam memperoleh, mempertahankan dan menumbuhkan kepuasan nasabah untuk mencapai sebuah loyalitas yang tinggi. Mereka mengembangkan berbagai strategi untuk menciptakan kualitas layanan yang baik, kepuasan nasabah yang tetap terjaga serta keinginan agar nasabah tetap loyal terhadap bank mereka. Meningkatkan relasional pelanggan dapat membantu kepuasan dan loyalitas semakin meningkat.

Disadari atau tidak, persoalan dasar dalam membangun kualitas layanan adalah bagaimana mengubah pikiran semua pelaku layanan mulai dari manajemen puncak sampai kepada staf baris depan yang langsung melayani nasabah. Hal ini tidak mudah karena yang diubah adalah perilaku manusia, yang kemudian akan membentuk kultur. Setiap staf harus peka terhadap kebutuhan nasabah, inovatif, proaktif, dan cepat

tanggap dalam memberikan solusi yang optimal dengan mengutamakan kepuasan serta memberikan layanan prima yang melebihi harapan pelanggan.

Demikian pula dengan bisnis perbankan, yang merupakan bisnis berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan ini. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya. Jika nilai dalam perbankan bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan nasabah akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi finansial yang dilakukan.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk, salah satu kantor cabang dari Bank BTN yang bertempat di Jalan Anggrek No. 1 Kelurahan Kelapa Dua, Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat menyadari betul bahwa produk utama dari sebuah bank adalah “layanan”, hal ini tercermin dalam 5 tahun terakhir seperti dalam tabel berikut ini :

| Tahun | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------|----------|-------------|----------|----------|----------|
| Nilai | 74,39 | 71,83 | 77,11 | 75,96 | 80,89 |
| Kategori | Istimewa | Sangat Baik | Istimewa | Istimewa | Istimewa |

Tabel 1.1. Indeks Layanan 5 Tahun Terakhir

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari judul dan latar belakang penelitian diatas maka penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif yang akan dibahas oleh penulis adalah Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN KC. Jakarta Kebon Jeruk ?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan Ilmu Komunikasi untuk peneliti berikutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat membantu serta meningkatkan motivasi belajar terutama dalam hal *service excellence*.
- b. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk.

- c. Bagi peneliti, mampu menerapkan teori – teori pembelajaran, memberikan manfaat dari penelitian serta sebagai syarat kelulusan S1 (Strata Satu) pada jurusan *Public Relation* di Universitas Esa Unggul.