

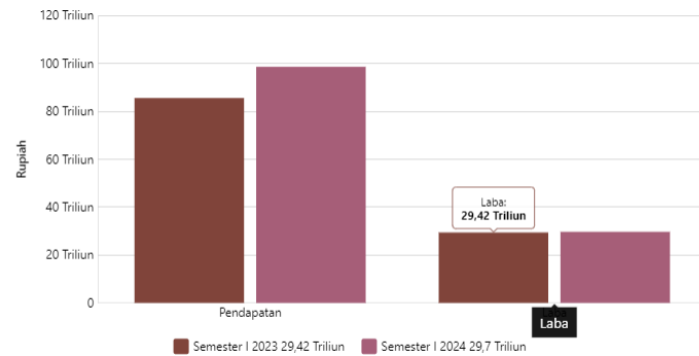
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan adalah salah satu faktor yang menunjang pembangunan ekonomi khususnya di Indonesia. Oleh karena itu Bankan dalam kehidupan suatu negara disebut agen Pembangunan (agent of development). Bank merupakan lembaga keuangan yang tugas pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Pembiayaan merupakan pendanaan yang disalurkan dari satu pihak kepada pihak lainnya dengan tujuan sebagai pendukung investasi yang sudah direncanakan, baik dilakukan secara individu maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan merupakan pendanaan yang dikeluarkan guna mendukung investasi yang telah direncanakan. (Ilyas, R., 2019).

Bank adalah suatu Lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha dengan cara mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkan dana tersebut kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau cara lain. Selain itu, bank juga menyediakan berbagai layanan jasa perbankan lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan (masyarakatKepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kerja saat ini. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan atau penilaian pelanggan terhadap produk atau layanan setelah mereka menggunakannya (Femiyeh et al., 2018). Dalam menangani keluhan kesah atau komplain nasabah, terdapat adanya kontrak perjanjian antara nasabah dengan perusahaan yang disebut dengan *service level agreement* (SLA) (Putransyah, S. N, 2024). SLA adalah ketetapan yang disepakati pada sebuah perusahaan yang merupakan standar kualitas atas pelayanan yang dinyatakan dengan waktu dari proses awal hingga selesai (Hadiwijaya, 2022).

Gambar 1.1 Grafik Laba Bank Rakyat Indonesia 2023 Smt 1 dan 2024 Smt 1

Dari gambar 1.1 menunjukkan keuangan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang dipublikasikan Bursa Efek Indonesia (BEI) menunjukkan, laba periode berjalan yang diatribusikan kepada pemilik entitas induk perseroan mencapai Rp29,7 triliun pada semester I 2024. Laba bersih bank BUMN itu hanya naik 0,95% dari periode yang sama tahun lalu (year-on-year/yoy) yang sebesar Rp29,4 triliun pada semester I 2023. (Bursa Efek Indonesia (BEI), 2024), Laba yang stabil dan meningkat dapat meningkatkan reputasi bank di mata pelanggan. Bank yang dianggap finansial stabil dan sukses cenderung mendapatkan lebih banyak kepercayaan dari pelanggan, yang berdampak positif pada kepuasan mereka. (Nugroho, W., Silaen, M., Parhusip, A., & Al-Amin, A. A., 2024).

Analisa dilakukan di Bank BRI unit kerja Jebed yang menerapkan nilai-nilai perusahaan yang menjadi landasan berpikir, bertindak, serta berperilaku setiap insan Bank BRI sehingga menjadi budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter. Nilai-nilai pokok perusahaan tersebut tertuang pada Budaya Kerja Bank BRI, yaitu Integritas, Profesionalisme, Kepuasan Nasabah, Keteladanan dan Penghargaan kepada SDM. Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia dilakukan secara tepat waktu, tepat jumlah dan memenuhi kualitas sesuai dengan rencana bisnis Bank BRI. Menghadapi tantangan dan persaingan bisnis, pekerja Bank BRI memposisikan diri menjadi sumber daya manusia yang kreatif, inovatif, memiliki kemampuan belajar dan kemauan berubah (Bank Rakyat Indonesia, 2024).

Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan (Raharjo, B., & Riono, S. B., 2019). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Hidayat, F., Riono, S. B.,

Kristiana, A., & Mulyani, I. D.,2023). Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penentu kemajuan organisasi.Kualitas pelayanan yang hebat memberikan stimulus kepada pembeli untuk membangun hubungan yang erat dengan organisasi (Aziz, M. S., Sucipto, H., & Riono, S. B. 2022). Kepuasan pelanggan merupakan respons, persepsi individu, sikap (konsep psikologis) yang melibatkan perasaan kesejahteraan dan kesenangan tentang pemenuhan konsumen, dan merupakan penilaian bahwa fitur produk atau layanan, atau layanan itu sendiri memberikan atau menyediakan tingkat pemenuhan terkait konsumsi yang menyenangkan termasuk harapan konsumen dan pengalaman berkonsumsi (Riono, S. B., Harini, D., Syaifulloh, M., & Utami, S. N.,2020).

Metode Analisa yang akan digunakan adalah *Telesurvey* dan *weblink*. *Telesurvey* adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui telepon, di mana responden dihubungi secara langsung oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan survei. Metode ini sering digunakan dalam berbagai jenis penelitian, baik untuk tujuan penelitian akademis, pemasaran, maupun evaluasi layanan (Rafdi, I. A,2021). "Weblink" atau "web link" merujuk pada hyperlink atau tautan yang mengarahkan pengguna dari satu halaman web ke halaman web lainnya di internet. Dalam konteks ini, weblink adalah istilah umum yang digunakan untuk mendeskripsikan berbagai jenis tautan yang menghubungkan konten di web. (Robbins, J. N.,2018).

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank kepada pelanggan mereka, serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Dengan memanfaatkan metode survei kepuasan pelanggan, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan perbankan. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga membantu bank dalam mencapai tujuan bisnis mereka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, dapat ditentukan beberapaperumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank dalam konteks berbagai aspek seperti kecepatan, akurasi, ketersediaan

informasi, dan responsivitas?

2. Apa saja faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan perbankan?
3. Sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan berkaitan dengan loyalitas pelanggan dan niat untuk melakukan transaksi lebih lanjut dengan bank?
4. Bagaimana usulan perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, dapat ditentukan beberapa tujuan penelitian, yaitu:

1. Mengidentifikasi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank dalam berbagai aspek seperti kecepatan, akurasi, ketersediaan informasi, dan responsivitas.
2. Menganalisis faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan perbankan, termasuk faktor-faktor seperti keandalan sistem, kemudahan akses, dan kualitas interaksi dengan staf bank.
3. Memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan
4. Mengumpulkan umpan balik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.4 Manfaat penelitian

1. Memberikan saran perbaikan yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan
2. Menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri perbankan
3. Dapat membantu bank dalam membedakan diri dari pesaing, menarik lebih banyak pelanggan potensial, dan meningkatkan pangsa pasar yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan Gambaran yang lebih jelas pada penelitian dibawah ini merupakan susunan sistematika yang digunakan dalam penelitian ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang menjelaskan alasan peneliti memilih topik tersebut dan batasan masalah yang akan diteliti. Pada bab ini, peneliti melakukan identifikasi permasalahan dan merumuskan masalah serta menemukan tujuan dari penelitian tersebut.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tinjauan pustaka yang menjadi landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian dan menjadi dasar dalam melakukan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. Pada bab ini juga terdapat diagram alur sebagai tahapan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil Analisa peneliti terhadap penelitian yang dilakukan berdasarkan data yang telah diolah.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan hasil dari Analisa penelitian serta saran yang berupa masukan yang ingin disampaikan kepada pihak yang akan melakukan penelitian selanjutnya.