

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti saat ini perkembangan perekonomian di Indonesia berkembang dengan begitu pesat, hal ini menyebabkan adanya persaingan bisnis khususnya didalam dunia perbankan semakin ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perbankan agar dapat bersaing di pasar. Strategi suatu perbankan yang sukses yang dapat memuaskan nasabah sehingga akan membuat nasabah menjadi loyal terhadap Bank. Loyalitas nasabah terhadap bank dapat meningkatkan profitabilitas bank.

Selain itu, kepuasan nasabah merupakan kunci utama sebuah perbankan dalam mencapai kesuksesan dan menumbuhkan keberhasilan perbankan . Sehingga masing-masing bank berlomba-lomba untuk menunjukkan keunggulan perusahaannya masing -masing. Selain dengan kepuasan nasabah, diperlukan juga strategi pemasaran yang baik, serta didukung dengan adanya pelayanan yang berkualitas yang merupakan harapan utama dari tujuan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan. Untuk memuaskan nasabah, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh perbankan yaitu kecepatan layanan bank, adanya jaminan, daya tanggap bank terhadap nasabah, respon yang baik terhadap nasabai, kemudahan dalam melakukan prosedur transaksi, serta adanya simpati yang diberikan dengan tujuan untuk memuaskan nasabah dengan cara memberikan kualitas layanan yang terbaik

Kualitas layanan (*Service Quality*) berperan penting dalam menciptakan *positioning, diferensiasi* , serta strategi bersaing dibidang pemasaran, khususnya bagi perusahaan penyedia jasa (Tjiptono & Chandra, 2016, hlm.113). Dengan peningkatan terhadap kualitas produk dan layanan , maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Peningkatan terhadap kepuasan nasabah tersebut diharapkan nasabah akan menciptakan nasabah yang loyal, sehingga akan meningkatkan *income* yang besar terhadap perusahaan (Lupiyoadi dan Hamdani :193).

Dewi Alya Febriyani, 2021

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan PT. Bank Central Asia (Persero) Tbk.

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, DIII Perbankan dan Keuangan

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) - [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) - [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

PT. Bank Central Asia Tbk merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia yang memiliki berbagai macam produk, fasilitas dan juga pelayanan yang berkualitas. Tidak sedikit masyarakat Indonesia mengenal dan memakai produk dari Bank BCA, karena memiliki berbagai macam produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan ataupun kebutuhan nasabahnya. Banyaknya kantor cabang maupun fasilitas mesin ATM yang tersebar di berbagai wilayah memudahkan nasabah jika ingin melakukan transaksi. Selain itu, Bank BCA juga memiliki strategi penjualan dengan berbagai macam bentuk fasilitas tabungan dimana seluruh jenis simpanannya memiliki keuntungan yang berbeda, yang disesuaikan untuk kebutuhan nasabahnya. Selain tabungan, sarana kredit yang diberikan oleh Bank Central Asia juga sangat digemari oleh masyarakat dikarenakan suku bunga yang ditawarkan cukup kompetitif.

Bank BCA juga selalu berusaha meningkatkan pelayanan dengan mengoptimalkan kecepatan serta ketepatan layanan. BCA memilih sebagai penyedia layanan serta jasa yang berkualitas dengan kebijakan yang strategis dan efektif untuk mempertahankan kualitas layanan perbankan. (Laporan Tahunan BCA, 2020, hlm.2). Bank BCA juga terus melakukan perbaikan kepada berbagai macam produk dan layanan perbankan dengan tetap memperhatikan kepentingan konsumen atau *customer experience*. Sesuai Visi BCA yaitu Sebagai Bank Pilihan Utama Andalan Masyarakat yang Berperan sebagai Pilar Penting Perekonomian Indonesia. Dengan menjalankan salah satu Misinya yaitu Untuk Memahami Berbagai Kebutuhan Nasabah dan Memberikan Layanan Finansial yang terbaik untuk tercapainya kepuasan yang optimal bagi nasabah (Laporan Tahunan BCA, 2020, hlm 59).

Adanya komitmen dan konsistensi yang Bank BCA berikan kepada nasabah dalam menghadirkan layanan dan produk perbankan dapat dibuktikan dengan penghargaan yang di dapatkan Bank BCA melalui ajang *Contact Center Word Asia Pasifik 2020* yaitu dengan membawa pulang sebanyak Tiga puluh tiga penghargaan yang di klasifikasikan didalam beberapa kelompok. Penghargaan tersebut yaitu Dua puluh lima medali emas, Lima medali perak, Dua medali perunggu serta penghargaan Dream Team Awards (Tahunan BCA 2020, 105-111). Penghargaan yang didapatkan tersebut dipilih dengan penilaian atas standar

kualitas layanan serta kinerja operasional Halo BCA yang terbaik dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan nasabah. Selain dalam penilaian pelayanan nasabah, bank BCA juga mendapatkan berbagai macam penghargaan lainnya, seperti dalam kategori Korporasi, LTS, Layanan Perbankan Digital, Manajemen, dan juga Pekerja.

No.	Indikator	Penghargaan
1.	Pelayanan Nasabah	Contac Center World (CCW) Asia Pasific Award 2020 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penghargaan Dream Team Awards</li> <li>➤ Dua puluh lima medali emas</li> <li>➤ Lima medali silver</li> <li>➤ Dua medali perunggu</li> </ul>
2.	Manajemen	The Economist <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masuk dalam Delapan Bank Terbaik Kinerja di bawah CEO yang menjabat (Dari 50 Banl terbaik menurut kapitalisasi pasar, CEO atau setara)</li> </ul>
3.	Korporasi	Forbes <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Forbes List of Global 2000 2020 Urutan ke-487</li> <li>➤ Forbes' List of The World's Best Bank 2020: Peringkat pertama di Indonesia</li> </ul> BrandZ <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masuk dalam Top 100 Most Value Brands 2020</li> <li>➤ Most Valueable Brands 2020</li> </ul> Asiamoney <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bank Domestic Terbaik</li> <li>➤ Bank terbaik 2020 menurut Asiamoney</li> </ul>
4.	Layanan Bank Digital	Penghargaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penghargaan kategori Bank Swasta terbaik dalam predikat IBBA</li> <li>➤ Penghargaan Mitra Distribusi SBSN Ritel dengan Kinerja Terbaik Tahun 2020 untuk Kelompok Bank Umum Konvensional</li> <li>➤ Penghargaan Mitra Distribusi SUN Ritel kinerja terbaik tahun 2020</li> </ul>
5.	LST	FIHRRST <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penghargaan masuk dalam peringkat A+ Perusahaan RI dengan Laporan Berlanjut Tahun 2020</li> </ul>
6.	Pekerja	Business Media Internasional dan HR Asia (Magazine)HR <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penghargaan Best Company to Work for Asia 2020</li> <li>➤ HR Asia Awards 2020</li> </ul>

Sumber : Laporan Tahunan BCA 2020

Gambar 1. Penghargaan PT Bank Central Asia (Persero) Tbk

Dewi Alya Febriyani, 2021

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan PT. Bank Central Asia (Persero) Tbk.

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, DIII Perbankan dan

Keuangan[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id -

Gambar 1 menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Bank Central Asia sudah sesuai dengan standar dan sudah memenuhi berbagai macam kebutuhan nasabah. Hal ini menjadi tolak ukur bank untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabahnya. Nasabah yang puas terhadap layanan produk atau jasa yang diberikan akan menjadikan nasabah tersebut merasa senang dan loyal.

Berdasarkan beberapa tulisan terdahulu menyatakan kualitas layanan memerlukan dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphany*, dan *Tangibles* sebagai tolak ukur keefektifan dan keefisienan layanan yang diberikan. (Sarifa dan Dahlah 2018, hlm.2). Kualitas Layanan yang didasari oleh dimensi Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Compliance dan Responsiveness secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BMI KCP Tulungagung (Febriana Nina, 2016 hlm.18).

Berdasarkan uraian diatas perlu dilakukan identifikasi faktor-faktor kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh Karena itu dilakukan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Central Asia (Persero) Tbk**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam tugas akhir ini yaitu apakah kualitas layanan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah PT Bank Central Asia (Persero) Tbk?

## **1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

Tujuan penulisan dari Tugas Akhir yaitu untuk mengetahui Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia (Persero) Tbk.

## **1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

Penulisan Tugas Akhir diharapkan dapat memberikan manfaat dalam beberapa aspek antara lain sebagai berikut:

### **a. Aspek Teoritis**

Diharapkan hasil dari Tugas Akhir ini menjadi salah satu sumber referensi yang bermanfaat untuk memberikan informasi serta wawasan mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna produk dan jasa di PT Bank Central Asia (Persero) Tbk. Serta sebagai sarana dalam

menambah pengetahuan yang dapat diterima secara teoritis kedalam dunia kerja yang sebenarnya.

**b. Aspek Praktis**

1. Bagi Instansi

Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi bank dalam peningkatan kualitas layanan jasa untuk kepuasan nasabahnya, jika nasabah merasa puas terhadap layanan jasa yang diberikan oleh bank, maka perusahaan tersebut juga akan dinilai baik dan lebih isenangi oleh masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan referensi dan juga wawasan bagi masyarakat yang membacanya agar lebih dapat mengetahui informasi kualitas layanan dan kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia (Persero) Tbk.