

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank adalah lembaga kepercayaan dengan tugas pokok menjadi perantara antara pihak yang mengalami *surplus of funds* untuk diproduktifkan pada sektor-sektor yang mengalami *lack of funds*. Sifat dasar sebagai lembaga kepercayaan itulah yang menyebabkan berbagai aturan dan ketentuan yang mengatur kegiatan operasional bank diberlakukan jauh lebih ketat dibandingkan bisnis lain. Semuanya ini ditujukan untuk membangun dan menjaga publik. Bank perkreditan rakyat adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana sebagai usaha Bank Perkreditan Rakyat. Fungsi Bank perkreditan rakyat tidak hanya sekedar menyalurkan kredit kepada para pengusaha mikro, kecil, dan menengah, tetapi juga menerima simpanan dari masyarakat atau dengan kata lain berfungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Sasaran Bank Perkreditan Rakyat adalah melayani kebutuhan petani, pedagang, pengusaha kecil, pegawai dan pensiunan karena sasaran ini belum dapat terjangkau oleh bank umum dan untuk lebih mewujudkan pemerataan layanan perbankan, pemerataan kesempatan berusaha, pemerataan pendapatan, dan agar mereka tidak jatuh ketangan para pelepas uang rentenir dan pengijon (Subagyo, 1999: 86).

Di era globalisasi ekonomi yang semakin dinamis, sektor perbankan

memegang peranan vital sebagai lembaga intermediasi keuangan yang mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) memiliki posisi strategis dalam menjangkau segmen masyarakat yang belum terlayani oleh bank umum, khususnya di wilayah daerah, itu membuat peluang BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi semakin terbuka lebar untuk menjangkau segmen tersebut.

Seiring dengan munculnya fenomena digitalisasi perbankan dan financial technology (fintech), persaingan memperebutkan loyalitas nasabah menjadi semakin kompetitif. Bagi lembaga jasa seperti BPR Polatama Kusuma Cabang Ngawi, produk yang ditawarkan (seperti tabungan, deposito, atau kredit) cenderung homogen atau serupa dengan bank lain. Oleh karena itu, instrumen utama yang dapat dijadikan keunggulan kompetitif (competitive advantage) bukanlah sekadar produk, melainkan Kualitas Pelayanan. Menurut Tjiptono (2019), Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan yang berkualitas akan menjadi pembeda yang kuat di mata nasabah. Menurut Gasperz (2007) Kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan *meeting the needs of customers*. kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi.

Bukti fisik (tangibles) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Bukti fisik (tangibles) tercermin dari penampilan gedung BPR Polatama Kusuma Cabang Ngawi bersih dan nyaman, Peralatan dan teknologi yang dimiliki canggih dan modern, Penampilan karyawan rapi, fasilitas yang dimiliki sudah memenuhi standar, dan lokasi yang mudah di jangkau.

Penelitian terkait Bukti fisik (tangibles) pernah dilakukan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Pataru Laba Cabang Parepare dengan hasil bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Ulyana et al., 2022). Penelitian lain juga dilakukan pada PT. BPRS Haji Miskin kantor Pusat Kab. Tanah Datar dan Kantor Cabang Kota Payakumbuh dengan hasil bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Nasfi et al., 2020). Hasil ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain seperti Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy), mungkin lebih dominan dalam menentukan kepuasan nasabah.

Keandalan (reliability) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Keandalan (reliability) tercermin dari Kemampuan pelayanan dengan tepat yang dilakukan BPR

Polatama Kusuma Cabang Ngawi, meliputi Sambutan baik karyawan kepada konsumen, Penyampaian layanan baik, Bersikap simpatik.

Penelitian terkait Keandalan (*reliability*) pernah dilakukan pada Bank Jateng Syariah cabang Surakarta dengan hasil bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Kusuma Wijayanto 2022). Penelitian lain juga dilakukan pada PT. Borwita Citra Prima Bondowoso dengan hasil keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Ajis et al., 2019). Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya keandalan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap (*responsiveness*) tercermin dari Kemampuan BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi dalam Membantu Konsumen, meliputi Layanan yang cepat dan tepat, Selalu tanggap membantu konsumen, Memberikan tanggapan positif jika konsumen mengajukan klaim, dan Memberikan informasi yang jelas kepada konsumen

Penelitian terkait Daya tanggap (*responsiveness*) pernah dilakukan pada The Little A coffee Shop Kota Sidoarjo dengan hasil bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Dwi

2022). Penelitian lain juga dilakukan pada Kospin Layanan cabang Wonosobo dengan hasil daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Ahmad 2019). Hal ini menunjukkan bahwa dengan daya tanggap yang baik maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Jaminan (assurance) adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jaminan menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi. Aspek Komunikasi *communication*, tercermin dari BPR Polatama Kusuma yang secara terus menerus memberikan informasi kepada nasabah dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para nasabah dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan BPR Polatama Kusuma dengan cepat dan tanggap, Selanjutnya Kredibilitas *credibility*, perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang, aspek Keamanan *security* tercermin dari BPR Polatama Kusuma yang memberikan jaminan rasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi, Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.

Penelitian terkait Jaminan (assurance) pernah dilakukan di Bank BRI Unit Lero dengan hasil bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah (Andi et al., 2022). Penelitian lain juga dilakukan pada PT Borwita Citra Prima Maumere dengan hasil jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Roynaldus et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa dengan jaminan yang diberikan sesuai maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

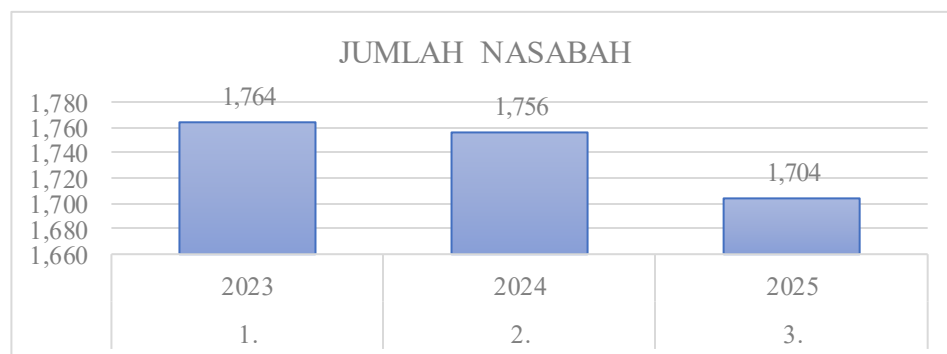
Empati (empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati (empathy) tercermin dari Kepedulian yang diberikan BPR Polatama Kusuma Terhadap Konsumen, meliputi Karyawan tanggap, Karyawan bersabar dalam menghadapi konsumen, Karyawan memberikan perhatian kepada setiap konsumen, dan Karyawan memberikan solusi dari masalah.

Penelitian terkait Empati (empathy) pernah dilakukan di IndomaretRaya cabang Lettu Suyitno Bojonegoro dengan hasil bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Reza et al., 2023). Penelitian lain juga dilakukan pada Bengkel PT Hadji Kalla cabang Serui Makassar dengan hasil empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Abdul Haris 2023).

Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan

produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2005). Kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang atau pemakaian jasa ulang. Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen memiliki beberapa karakteristik baik pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan maupun harapan (Yamit, 2011, hal. 78).

Fenomena yang terjadi pada BPR Polatama Kusuma Cabang Ngawi menunjukkan adanya urgensi untuk meneliti kembali kepuasan konsumen . Hal ini didasarkan pada data jumlah nasabah dalam tiga tahun terakhir:



Gambar 1. 1 Data Jumlah Nasabah BPR Polatama Kusuma Cabang Ngawi

Sumber: Data Internal BPR Polatama Kusuma (Diolah, 2025)

Berdasarkan Gambar Grafik diatas terlihat adanya penurunan jumlah nasabah setiap tahunnya, Penurunan ini merupakan indikasi adanya masalah dalam mempertahankan basis nasabah *customer retention*, yang erat kaitannya dengan tingkat kepuasan nasabah, Kepuasan nasabah sangatlah penting dalam membentuk citra dan sikap yang baik terhadap BPR

Polatama Kusuma Cabang Ngawi. Pembentukan sikap yang baik diperlukan agar nasabah mempunyai kepuasan dan dapat terus dipertahankan, sebab persaingan di dunia perbankan semakin kompetitif sehingga pendekatan dari berbagai segi untuk menarik minat masyarakat harus tetap dijalankan. Maka pola perilaku nasabah dan sikapnya terhadap bank harus menjadi variabel yang penting. Sikap sebagai evaluasi konsep secara menyeluruh yang dilakukan seseorang terhadap suatu obyek akan berdampak pada perilaku kelanjutannya (Basu, 1998) Tingkat persaingan yang semakin tinggi antar bank *local competition* untuk merebut nasabah di wilayah Ngawi terjadi dengan Lembaga perbankan dan BPR-BPR yang semakin banyak bermunculan untuk memperebutkan pasar produk pinjaman. Sedangkan nasabah pinjaman *local customer* semakin mudah untuk memilih bank yang memenuhi kebutuhannya. Apabila kepuasan nasabah BPR Polatama Kusuma Cabang Ngawi tidak dijaga dan ditingkatkan dengan baik maka nantinya akan dapat kalah bersaing dengan BPR lain dan akhirnya nasabah lama BPR Polatama Kusuma Cabang Ngawi dapat berpindah menjadi nasabah bank lain.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Nasabah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi, sehingga dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis dan peningkatan daya saing BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi di masa mendatang. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik

untuk penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi”**

1.2 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar penelitian tidak menyimpang jauh dari tujuan penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel penelitian hanya menggunakan variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan, dan variabel terikat yang digunakan adalah variabel Kepuasan nasabah.
2. Objek penelitian ialah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh Bukti Fisik (tangible) terhadap kepuasan nasabah pada BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi ?.
2. Apakah ada pengaruh Keandalan (reliability) terhadap kepuasan nasabah pada BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi ?.
3. Apakah ada pengaruh Daya Tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan nasabah pada BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi ?.
4. Apakah ada pengaruh Jaminan (assurance) terhadap kepuasan nasabah pada BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi ?.
5. Apakah ada pengaruh Empati (empathy) terhadap kepuasan nasabah

pada BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi ?.

6. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi ?.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan oleh peneliti, maka tujuan dari penulisan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik (tangible) terhadap kepuasan nasabah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Keandalan (reliability) terhadap kepuasan nasabah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi.
3. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan nasabah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi.
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan (assurance) terhadap kepuasan nasabah Bank BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi.
5. Untuk mengetahui pengaruh Empati (empathy) terhadap kepuasan nasabah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi.
6. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan atau acuan dari berbagai pihak, antara lain:

1. Kegunaan Praktis

Mempublikasikan manajemen kualitas pelayanan dan mengungkapkan konsep BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi, Agar dapat mendukung perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan melayani dengan setulus hati.

2. Kegunaan Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta teori-teori yang mendukung strategi pemasaran khususnya pada pemahaman tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.
- b. Memberikan sumbangan berupa hasil pemikiran dan penelitian yang dapat dijadikan gambaran dan perbandingan untuk penelitian penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang.

3. Kegunaan bagi Peneliti

Melalui evaluasi kualitas pelayanan pada nasabah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi penulis dapat menambah wawasan dalam teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.