

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan dua fungsi utama dalam operasionalnya, yakni penghimpunan dana dari masyarakat sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Secara umum jenis simpanan yang ada di bank adalah simpanan giro, tabungan, dan deposito, selanjutnya menyalurkan dana kepada masyarakat melalui pinjaman. Bank juga memberikan jasa-jasa lainnya, seperti pengiriman uang, penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.03/2016 20) tentang kegiatan usaha bank umum konvensional dibagi menjadi, Penghimpun dana, Penyalur dana, Pembiayaan pedagang, Kegiatan valuta asing, Kegiatan Kerjasama, Kegiatan pembayaran dan *electronic banking*, Kegiatan penyertaan modal.

Persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun menambah nasabah baru. Tentunya kepuasan nasabah adalah faktor utama yang menjadi salah satu tujuan utama bagi perusahaan, karena apabila seorang nasabah merasa puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan, maka itu akan menjadi nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri, untuk menjaga kepuasan, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan dan peningkatan dari segi fasilitas dan kualitas pelayanan nya yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Bank KB Bukopin KCP Majalengka merupakan salah satu bank swasta yang memiliki visi menjadi lembaga keuangan pilihan masyarakat Indonesia. Bank KB Bukopin KCP Majalengka tidak hanya memberikan jasa-jasa keuangan saja, tetapi yang terpenting adalah bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas dalam menangani nasabah. penilaian masyarakat terhadap bank tidak hanya terpaku pada masalah bunga yang diberikan oleh bank, tetapi berkembang kepada persoalan fasilitas perbankan yang ditawarkan, serta pelayanan yang diberikan.

Bank merupakan salah satu perusahaan yang sangat berfokus pada pelayanan. Hal ini disebabkan produk yang diberikan pihak bank berupa jasa dan bukan barang, dengan demikian pelayanan yang diberikan sebuah bank kepada nasabahnya sangat tergantung pada fasilitas dan kualitas pelayanan yang ditunjukkannya. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan yang diberikan bank kepada para nasabahnya dapat berupa pemberian kemudahan fasilitas transaksi, suku bunga, dan hadiah kepada para nasabahnya. Hal ini dilakukan agar nasabah tersebut tidak berpindah kepada bank lain. Berikut adalah data total nasabah bank Bukopin KCP Majalengka.

Tabel 1.1
Total Nasabah Simpanan per Akhir 31 Desember Tahun 2020, 2021 dan 2022

Nama Produk Simpanan	Tahun			Persentase Pertumbuhan		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Tabungan	7.950	7.655	7.331	-	-3,3%	-6,48%
Giro	823	731	670	-	-15,87%	-18,83%
Deposito	402	415	333	-	2,47%	-9,84%
Total	9.175	8.801	8.335	-	-3,69%	-5,49%

Sumber : Bank KB Bukopin KCP Majalengka 2023

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan total nasabah simpanan per akhir 31 Desember tahun 2020, 2021 dan 2022 dengan total nasabah pada produk simpanan tahun 2020 adalah 9.175 nasabah, tahun 2021 mencapai 8.801 dengan persentase pertumbuhan sebesar -3,69%, tahun 2022 total nasabah mencapai 8.335 dengan persentase pertumbuhan -5,49%. Hal ini menunjukkan jika dilihat dari total nasabah selama tiga tahun terakhir selalu mengalami penurunan.

Tabel 1.2
Keluhan Nasabah Bank KB Bukopin KPC Majalengka Periode Maret 2023

No	Pelayanan	Bentuk Keluhan	Jumlah Responden	Persentase
1	ATM	Mesin ATM macet atau <i>error</i>	5	13,51%
		Kartu ATM terblokir	6	16,21%
		Lupa kata sandi kartu ATM	5	13,51%
2	Transaksi	Kegagalan transfer uang	9	24,32%
		Saldo rekening berkurang	10	27,02%
3	Informasi Produk	Pemahaman tentang margin atau bagi hasil	4	10,81%
		Pemahaman istilah-istilah	3	8,10%
	Jumlah		37	100%

Sumber : Wawancara dengan *Customer Service* 2023

Berdasarkan tabel diatas, peneliti melakukan wawancara juga kepada *customer service*, disebutkan bahwa periode bulan Maret 2023 sebanyak 37 nasabah mendapatkan beberapa keluhan di bank tersebut, peneliti menemukan hal-hal yang terkait mengenai keluhan terhadap fasilitas yang terdapat di Bank KB Bukopin KCP Majalengka, seperti gagalnya penarikan atau transaksi yang dilakukan di Anjungan Tunai Mandiri (ATM) baik mengenai mesin yang macet atau *error* ataupun ketika ada nasabah yang mentransfer sejumlah uang ke penerima ternyata uang tersebut tidak sampai ke tangan penerima padahal nasabah sudah benar dalam mengisi nomor rekening penerima dan jumlah uang yang akan ditransfer. Keluhan lain yang dirasakan adalah ketika nasabah melakukan transaksi via ATM seperti penarikan uang kemudian berselang beberapa waktu, uang tersebut tidak keluar dan di layar mesin ATM justru mengeluarkan tulisan „maaf waktu anda telah habis, anda membutuhkan waktu lagi untuk melakukan transaksi?“ ternyata saldo rekening nasabah terdebit (terjadi pengurangan atau pemotongan saldo).

Selain itu dari hasil wawancara juga ditemukan bahwa kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan pihak Bank kepada nasabah. Seperti ketika nasabah tidak paham tentang bank yang mencakup istilah umum yang sering digunakan dalam bank, nasabah tidak paham mengenai metode bagi hasil, lupa kata sandi kartu ATM dan keluhan terhadap kartu ATM yang terblokir. Bentuk pelayanan keluhan nasabah yang tidak tepat dapat berimbas pada menurunnya kepercayaan terhadap nasabah. Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah sebuah bank perlu diukur, agar kepuasan nasabah dalam menerima

pelayanan dapat tercapai.

Penurunan nasabah pada Bank KB Bukopin KCP Majalengka disebut sebagai fenomena gap. Penurunan nasabah ini disebabkan oleh berbagai faktor. Faktor yang mempengaruhi penurunan nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka bisa disebabkan karena kurangnya fasilitas dan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan pihak Bank kepada nasabah. Setiap perusahaan pasti berusaha untuk menciptakan kepuasan nasabah, salah satunya adalah dengan memberikan fasilitas yang lengkap dan menciptakan kualitas pelayanan yang terbaik untuk nasabah.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa penting untuk memperhatikan fasilitas apa yang dibutuhkan konsumennya, terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Presepsi yang diperoleh dari interaksi nasabah dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa. Tjiptono (Kurniawan & Soliha, 2022) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen fasilitas yang diberikan, misalnya kelayakan tempat duduk, mesin ATM, serta tempat parkir

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syukri, 2017 menunjukkan variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Rutjuhan & Ismunandar, 2020) menyatakan bahwa variabel Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pentingnya faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Menurut Kotler (Anggraeni, 2013) mengatakan bahwa seorang nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, begitu juga sebaliknya, nasabah akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Oleh sebab itu bank harus memberikan pelayanan yang baik agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Syukkur & Sudarwanto, 2021) menyatakan bahwa variabel Kualitas pelayanan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mauimunah, 2020) menyatakan bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka)**“

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka?

3. Bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara teoritis dan praktis, diantaranya adalah :

1.4.1. Teoritis

Diharapkan dapat memberikan kajian bagi pengembangan teori dan keilmuan khususnya yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah melalui fasilitas dan kualitas pelayanan

1.4.2. Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi sebagai masukan dalam pertimbangan bagian manajer Bank KB Bukopin KCP Majalengka dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah melalui fasilitas dan kualitas pelayanan.