



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Industri keuangan merupakan layanan untuk menyajikan jasa-jasa lalu lintas peredaran dan pembayaran uang (Yusditar, 2019). Persaingan antar bank untuk menarik nasabah makin mengalami peningkatan dan semakin banyak bank yang bermunculan. Hal ini bertujuan untuk memperebutkan pasar produk pinjaman (Arifuddin, 2023). Memasuki era modern saat ini, industri keuangan berpacu pada strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen. Konsumen yang memiliki hak dalam memilih dan memakai layanan perbankan menjadi tolak ukur bagi perusahaan keuangan untuk memenuhi apa yang diharapkan.

Kualitas pelayanan yang baik sangat penting bagi perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Sondakh (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik ialah hal fundamental dalam membuat kepuasan pelanggan. Secara harfiah, pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dijalankan oleh satu atau lebih orang yang bertujuan untuk memberikan sesuatu kepada orang lain dalam bentuk tindakan atau perbuatan (Fernandes & Marlius, 2018). Hal ini juga diungkapkan oleh Fatwa (2017) bahwa pelayanan merupakan sebuah proses yang bertujuan untuk memenuhi sasaran tertentu yang sudah diputuskan sebelumnya, baik untuk pelayan maupun yang seseorang atau lebih yang dilayani.

Tolak ukur dari kualitas pelayanan adalah seberapa bagus persepsi pelanggan terhadap apa yang didapatkan atau dirasakan. Hal ini diungkapkan oleh Howin (2020) terkait faktor-faktor yang mempengaruhi baik-buruknya kualitas pelayanan, seperti jumlah pegawai perusahaan, mutu pegawai, stimulus pegawai, kepemimpinan, rasa organisasi, dan lingkungan perusahaan dalam menanggapi permintaan konsumen. Selain itu, faktor harapan yang diinginkan pelanggan merupakan *point* penting yang tidak boleh diabaikan (Arifuddin, 2023).

Dalam konteks layanan keuangan, kepuasan nasabah dapat diukur melalui dua faktor utama, yakni harapan nasabah (*expectation*) dan kinerja bank yang dirasakan



oleh nasabah (*performance*)(Sondakh, 2014). Harapan nasabah pada layanan keuangan antara lain persepsi mengenai penyedia layanan memenuhi harapan konsumen, menawarkan solusi yang relevan dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami, dan memberikan keuntungan secara personil. Disisi lain, kinerja bank yang dirasakan oleh nasabah yaitu urgensi bank dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk mencapai keperluan nasabah. Apabila kepuasan nasabah tidak diperhatikan dengan optimal, nasabah dapat berpindah menjadi nasabah bank lain. Hal tersebut akan sangat merugikan mengingat bank menjadi kalah saing dengan bank lain (Yusditara, 2019). Pelayanan dalam perbankan dapat dianalisis melalui sudut pandang beserta faktor-faktor penentu yang mempengaruhi kegiatan perbankan, transaksi dan pengawasan operasional bank, serta kebijakan dalam mengatasi permasalahan yang ditimbulkan (Arifuddin, 2023).

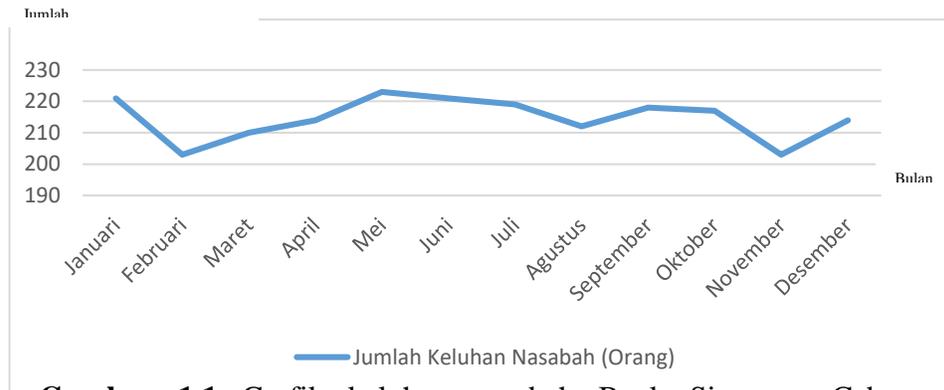
Bank Sinarmas ialah perusahaan yang bergerak dalam bagian keuangan secara lokal maupun global. Bank Sinarmas juga merupakan anak usaha Sinar Mas Multi Arta yang bergerak di bidang perbankan. Untuk membantu kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun 2023 tercatat bank ini memiliki 76 kantor cabang, 175 kantor cabang pembantu, 152 kantor kas, 34 kantor syariah, dan 19 kantor kas syariah. Salah satu kantor cabang milik Bank Sinarmas berada di Kota Surabaya, tepatnya Kantor Cabang Kembang Jepun. Lokasi dari Kantor Cabang Kembang Jepun berada di Jalan Kembang Jepun No.86, RW.05, Nyamplungan, Kec. Pabean Cantikan, Surabaya, Jawa Timur.

Pengguna yang masif dapat menjadi tolak ukur dalam menentukan kepuasan layanan, baik itu bernilai positif maupun negatif (Howin, 2020). Dalam konteks dengan Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun, kedatangan nasabah ke lokasi Bank dapat menjadi salah satu tolak ukur dari kepuasan nasabah. Namun, hasil wawancara kepada salah satu *supervisor marketing* dari Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun Surabaya menyatakan bahwa ada sekitar rata-rata 200 nasabah per bulan di tahun 2023 yang datang untuk menyatakan keluhan yang dialami, seperti *m-banking* sering bermasalah, sering *reset password* akun, layanan aduan nasabah yang dinilai kurang solutif, dan sebagainya. Selain itu, terdapat juga nasabah yang datang juga mengeluh karena keterbatasan lahan parkir, sistem antrian yang cenderung lambat, dan ada



beberapa fasilitas dalam bank yang dinilai kurang memuaskan. Akan tetapi, tidak sedikit juga nasabah yang menyatakan puas terhadap layanan *virtual* maupun fasilitas yang disediakan di lokasi bank. Hal tersebut dapat menjadi pertimbangan pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas yang dirasa perlu ditingkatkan sekaligus mempertahankan *point* yang sudah baik yang dirasa oleh nasabah (Sahanggamu, 2015).

Target dari perusahaan dalam menekan angka keluhan nasabah rata-rata per bulannya sebanyak 180 orang. Hal tersebut masih jauh lebih banyak daripada jumlah keluhan nasabah, yaitu berkisar rata-rata 200 orang per bulan di tahun 2023. Berikut merupakan rekapitulasi data keluhan nasabah Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun Surabaya per bulan di tahun 2023.



**Gambar 1.1** Grafik keluhan nasabah Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun per bulan di tahun 2023 (Sumber: Divisi *Marketing* Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun tahun 2023)

Pengukuran kepuasan konsumen dapat menggunakan metode yang berimplikasi langsung dengan persepsi konsumen, salah satunya adalah teknik *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) (Pranata, 2019). Metode CSI merupakan metode yang didasarkan pada tingkat kepuasan pelanggan, baik terhadap atribut produk maupun layanan yang dipantau secara konsisten (Adelino, 2021). Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan Utara (2022) yang mengungkapkan bahwa metode *Customer Satisfaction Index* merupakan metode yang tolak ukurnya merupakan hasil penilaian pelanggan terhadap sebuah produk. Sementara itu, metode PGCV dimanfaatkan untuk memilih prioritas atribut yang butuh ditingkatkan dan diperhatikan oleh perusahaan (Howin, 2020). Hal tersebut



juga selaras dengan pernyataan Adelino (2021) yang menyatakan bahwa metode PGCV adalah instrumen yang mengukur tingkat performansi dan kepentingan persepsi pembeli kepada tingkat kepentingan pada sebuah pelayanan (Fernandes & Marlius, 2018).

Keuntungan dari penggunaan metode CSI adalah indikator yang diharapkan berhubungan langsung dengan indeks dan atribut kepuasan pelayanan. Selain itu, kemudahan pemakaian pada aplikasi skala dengan tingkat sensitivitas dan keandalan yang tinggi (Yusditara, 2019). Selain itu, menurut Ardianti (2021) keuntungan dari penggunaan metode CSI yaitu meningkatkan efisiensi terkait informasi yang diinginkan terkait langsung dengan atribut dan indeks kepuasan layanan..

Disisi lain, keuntungan dari penggunaan metode PGCV adalah bisa membagikan saran kuantitatif dalam jangkauan yang luas pada sebuah analisis strategis (Arifuddin, 2023). Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan Aznar (2019) yang menyatakan bahwa metode PGCV juga mengukur tingkat performansi dan kepentingan pihak manajemen dalam melakukan pengukuran dua faktor, yakni persepsi pembeli kepada tingkat kepentingan pada sebuah persepsi dan pelayanan pembeli kepada kepuasan atau kinerja pada sebuah pelayanan (Howin, 2020).

Kelemahan dari metode CSI yaitu alat yang dihasilkan tidak bisa secara langsung ditentukan sebagai atribut prioritas (Aznar, 2019). Perihal ini membuat teknik PGCV mendorong dan bersinergi dengan teknik CSI dalam memilih skala prioritas dan meningkatnya atribut perusahaan. Secara garis besar urgensi dari penggunaan metode CSI dan PGCV adalah pengukuran atribut dimanfaatkan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Ardianti, 2021). Hal tersebut tentunya dapat mendapatkan skala prioritas dari alat yang diusahakan untuk diupayakan dan ditingkatkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode CSI dan PGCV. Penelitian terkait metode CSI dan PGCV pernah dilakukan oleh Yusditara (2019) pada Bank Sinarmas Bitung mengungkapkan bahwasanya kualitas layanan secara parsial berdampak signifikan kepada kepuasan nasabah. Prestasi baik dari layanan sangat berdampak pada kepuasan pelanggan. Nasabah sangat peduli dengan kualitas layanan yang ditawarkan PT. Sinarmas Bank Bitung. Selain itu, penelitian



serupa terkait metode CSI dan PGCV pernah dilakukan oleh Arifuddin (2023) yang mengungkapkan bahwa jumlah *Customer Service* (CS) dan *Teller* cukup memadai, ada sekat pembatas yang memadai ketika melayani nasabah, keadilan dalam pelayanan nasabah, pelayanan *customer service* yang tanggap dalam menyelesaikan masalah, delegasi informasi antrian baik untuk *counter* CS dan *Teller*, serta bank mempunyai jumlah tempat duduk yang cukup memadai. Belum ada penelitian terkait metode CSI dan PGCV pada layanan perbankan di Kota Surabaya.

Perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan dapat dilakukan dari berbagai aspek, namun tidak semua perbaikan dapat dilakukan. Perusahaan perlu menetapkan prioritas perbaikan guna meminimalisir dampak yang berkelanjutan, baik secara internal maupun eksternal (Dewi, 2019). Pengukuran skala prioritas dapat menggunakan metode yang berimplikasi langsung pada perbaikan yang akan dilakukan, salah satunya adalah diagram pareto. Menurut Atmaja (2005) Diagram pareto ialah gambaran yang mengatur data dari nilai tertinggi ke terendah dari kiri ke kanan untuk mengidentifikasi permasalahan yang paling krusial untuk diselesaikan. Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan Saputra (2021) yang menyatakan bahwa diagram pareto merupakan diagram yang memetakan prioritas masalah, mulai dari yang paling masif hingga yang paling minim.

Keuntungan dari diagram pareto adalah dapat memilih dan mengidentifikasi prioritas permasalahan yang akan diselesaikan (Krisnaningsih, 2021). Hal tersebut juga didukung oleh pendapat (Maiti & Bidinger, 2017) yang menyatakan bahwa konflik yang paling banyak dan sering terjadi ialah prioritas utama kita untuk menjalankan tindakan. Sementara itu, kelemahan dari diagram pareto adalah apabila data tidak dikategorikan atau dianalisis dengan benar, maka akan menimbulkan kerancuan dalam penetapan solusi (Atmaja, 2019). Mendukung pernyataan sebelumnya, menurut (Maiti & Bidinger, 2017) bagan pareto juga dapat dibatasi oleh jumlah dan jenis faktor atau kategori yang dapat ditampilkan, yang mungkin mengecualikan beberapa informasi relevan atau menyebabkan kebingungan. Penelitian terkait metode diagram pareto pernah dilakukan oleh (Walida, 2014) pada Bank Tabungan Negara Ciputat yang mengungkapkan bahwa ada 6 indikator yang dapat menunjang kualitas pelayanan



bank. Belum ada penelitian terkait diagram pareto pada layanan perbankan di Kota Surabaya. Maka dari itu, studi ini dirancang untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan berdasarkan skor metode CSI dan PGCV. Selain itu, penelitian ini juga ditambahkan diagram pareto mengenai prioritas apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah kepada layanan perbankan pada Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Menurut latar belakang permasalahan diatas, teridentifikasi berbagai isu pokok mengenai kualitas pelayanan yang dapat diukur dan menjadi bahan pertimbangan untuk ditingkatkan oleh manajemen pada Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun Surabaya, yaitu:

1. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan menggunakan metode CSI dan PGCV?
2. Bagaimana prioritas perbaikan yang bisa memberikan pengaruh kepuasan nasabah kepada layanan perbankan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari studi ini ialah untuk memberikan kejelasan dan pemfokusan kepada rumusan masalah yang telah diidentifikasi. Oleh karena itu, dapat dirumuskan pula tujuan dari studi ini ialah:

1. Mengukur tingkat kepuasan nasabah kepada layanan perbankan menggunakan metode CSI dan PGCV.
2. Memberikan usulan perbaikan yang bisa memberikan pengaruh kepuasan nasabah kepada layanan perbankan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam studi ini diinginkan bisa membagikan manfaat kepada:

1. Penulis



Manfaat studi ini untuk penulis adalah untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan penulis mengenai kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan.

## 2. Perusahaan

Manfaat penelitian ini untuk perusahaan adalah untuk meningkatkan apa saja yang memberikan pengaruh kepuasan nasabah kepada layanan perbankan yang dapat ditingkatkan ataupun dipertahankan.

## 3. Pembaca

Manfaat penelitian ini untuk pembaca adalah dapat memahami parameter kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan.

### 1.5 Batasan Penelitian

Studi ini berfokus pada nasabah Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun yang berkunjung ke lokasi Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun Surabaya dan memiliki *m-banking*. Sampel penelitian yang dimanfaatkan dalam studi ini ialah nasabah Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun yang berkunjung ke lokasi Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun Surabaya dan memiliki *m-banking* dan sebagai asumsi peneliti.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dimanfaatkan pada penulisan tugas akhir ini adalah:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Penjabaran dalam bagian ini meliputi elemen-elemen yang berkaitan dengan rincian penelitian, permasalahan yang akan diselesaikan, tujuan dan manfaat, serta batasan-batasan yang dikenakan pada penelitian.

#### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Di bagian tersebut, diberikan pemaparan mengenai berbagai landasan konseptual yang dimanfaatkan dalam penelitian tugas akhir, serta studi terdahulu yang relevan, misalnya kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan.



### BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bagian ini, akan dijelaskan bahwa tiap langkah dari perencanaan hingga penyelesaian akan diuraikan secara terstruktur. Proses ini akan diilustrasikan melewati diagram alir yang dimulai dari awal.

### BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada proses tersebut, digunakan kuesioner atau survei untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk analisis memanfaatkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*, serta uji reliabilitas dan validitas. Berikutnya, penjelasan akan mengikuti tahapan pengolahan data yang akan dilakukan dalam penelitian.

### BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mencakup hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan. Selanjutnya, dalam pembahasan akan dibahas analisis dari hasil penelitian yang dijalankan oleh peneliti.

### BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran dari bagian ini ialah menggambarkan hasil dari penelitian yang sudah dijalankan dan menyajikan rekomendasi yang bisa diimplementasikan untuk Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun Surabaya.