

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank yang dalam kamus “Bahasa Indonesia Modern” berarti tempat menyimpan uang dimana bank merupakan sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat [1]. Pengertian bank juga terdapat pada Pasal 2 Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 yaitu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak [2]. Pertumbuhan bank secara baik dan sehat akan mendorong perekonomian rakyat yang semakin meningkat begitu pula sebaliknya. Dengan meningkatnya perekonomian rakyat maka secara otomatis perekonomian suatu negara akan bertumbuh dengan baik. Sehingga dapat diartikan juga bank memiliki peran yang sangat penting dalam pergerakan roda perekonomian Indonesia. Tindakan bank dalam membantu perekonomian negara dapat dilihat dari tugas bank yang salah satunya adalah memberikan kredit untuk yang bersifat produktif. Dengan adanya saluran kredit ini maka masyarakat tentunya dapat berproduktif karena dana yang diberikan biasanya untuk keperluan dana usaha. Maka secara tidak langsung bank sudah berperan menggerakkan roda perekonomian bagi masyarakat yang tentunya akan berdampak ke perekonomian negara. Selain untuk menyalurkan modal usaha, bank juga dapat membantu masyarakat dalam keperluan keuangan lainnya seperti berinvestasi, melakukan distribusi, konsumsi dan aspek kegiatan yang berkaitan dengan keuangan lainnya. Semua jasa dan juga peran yang dijalankan oleh bank berfungsi untuk membantu perekonomian dan transaksi keuangan masyarakat, maka itulah kenapa bank dapat membantu perekonomian suatu negara.

Pada akhir tahun 2019, dunia dihebohkan dengan virus yang sangat mematikan yang dinamakan Virus Corona atau disebut Covid-19. Indonesia menjadi salah satu negara yang ikut terjangkit virus tersebut dan pertama kali didapati kasusnya tepat di Kota Depok, Jawa Barat pada tanggal 2 Maret 2020. Hari demi hari hingga saat ini, virus covid-19 belum juga selesai dan masih menakuti sebagian besar masyarakat di hampir seluruh dunia. Maka dari itu, setiap negara memiliki strategi atau cara tersendiri untuk menangani kasus virus corona agar masyarakat dapat

merasa aman dan dapat menjalani kehidupan yang lebih layak. Seperti di Indonesia, berbagai kebijakan telah dilakukan seperti PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), dan juga WFH (*Work From Home*). Adapun program-program tersebut diberlakukan agar Indonesia tidak mengalami penurunan ekonomi yang semakin buruk.

Fasilitas merupakan salah satu faktor kepuasan nasabah. Menurut Emmywati, fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri [3]. Menurut Raharjani, suatu perusahaan jasa harus mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat konsumen nyaman dalam menggunakan jasanya [4]. Perusahaan yang memberikan suasana yang nyaman, menyenangkan dan juga menyediakan fasilitas yang menarik untuk pelanggannya akan mempengaruhi keputusan konsumen dalam menentukan kepada siapa dia harus berinteraksi. Maka dari pembahasan pada kalimat sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa, fasilitas merupakan salah satu faktor kepuasan pelanggan dimana dikarenakan fasilitas ini dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan mudah bertransaksi menggunakan jasa atau produk dari perusahaan pelanggan bertransaksi. Dengan adanya beragam fasilitas yang disediakan oleh sebuah perusahaan, pastinya pelanggan juga merasa lebih diuntungkan karena pelanggan akan merasa dilayani dan dihargai atas semua fasilitas yang tersedia yang dapat membantunya kelak.

Berdasarkan pra-survey yang telah dilakukan kepada nasabah, sebagian besar nasabah khususnya kaum milenial merasa sangat terbantu dan antusias menyambut perubahan ke era yang lebih menuju digitalisasi dengan adanya penambahan jenis fasilitas-fasilitas yang tersedia di BCA KCU Medan. Penambahan jenis fasilitas di BCA KCU Medan salah satunya ada CS Digital untuk mengganti kartu nasabah dan mesin *e-service* untuk mencetak dan mengganti buku nasabah yang telah habis atau hilang. Setiap mesin tentunya akan ada staff yang bersiap di sekitar mesin untuk berjaga-jaga apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan atau membutuhkan pendampingan pada saat pertama kali menggunakan fasilitas tersebut, Nasabah yang antusias merasa mereka sudah bisa melaksanakan transaksi tanpa perlu menunggu antrian dan bisa bertransaksi lebih cepat dibanding masih harus menunggu di antrian

hanya untuk transaksi yang dirasa bisa terselesaikan dengan cepat, seperti salah satu contohnya yaitu cetak buku tabungan. Meskipun sudah memiliki staff yang siap membantu, ada beberapa nasabah yang sudah berumur merasa tidak nyaman dengan perubahan digitalisasi ini, dikarenakan merasa tidak bisa memakai mesin atau ada juga yang sudah terbiasa dilayani sehingga tidak ingin menggunakan mesin *self-service* tersebut. Ada juga yang masih merasa tidak aman karena harus menggunakan fasilitas yang digunakan publik dikarenakan sedang di masa covid-19. Berdasarkan penelitian terdahulu, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah [5]

Pelayanan terhadap pelanggan akan menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring dengan banyaknya perusahaan yang mempunyai produk yang sama untuk ditawarkan kepada pelanggan. Pelanggan membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, serta pelayanan yang lebih optimal, kenyamanan bertransaksi, dan sebagainya yang membuat pelanggan tersebut itu tidak akan beralih ke tempat lain untuk memenuhi kebutuhannya. Dan semua itu tentunya hanya akan diperoleh jika perusahaan menyediakan pelayanan yang optimal dan berkualitas. Menurut Arief Muhtosim, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [6]. Menurut Fandy, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun [7]. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan adalah sebuah tindakan yang diberikan dimana tindakan tersebut harus memenuhi atau melebihi harapan penerima. Kualitas pelayanan kita dapat dikatakan bagus apabila pelayanan yang diberikan bisa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas dan senang jika pelayanan yang kita berikan bisa melebihi harapan mereka karena pelanggan akan merasa kita memahami kebutuhan mereka secara personal. Kotler berpendapat bahwa perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha [8]

Menurut pra-survey yang dilakukan terhadap nasabah, nasabah merasa meskipun ada pengurangan staff yang bekerja di masa covid-19 dikarenakan

mengikuti peraturan pemerintah (PPKM) yang membatasi kapasitas dalam ruangan, itu tidak mempengaruhi pelayanan yang disediakan oleh *customer service* BCA KCU Medan. Namun ada juga beberapa nasabah yang merasa pelayanan *customer service* BCA KCU Medan tidak sebaik itu dikarenakan ada juga yang merasa menunggu terlalu lama dan ada juga *customer service* yang menjawab pertanyaan dengan ketus dan merasa terganggu dengan pertanyaan-pertanyaan yang banyak diajukan oleh nasabah. Berdasarkan penelitian sebelumnya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah [9]

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Sedangkan operasional secara sifat operasi dan prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Menurut Budihardjo, standar operasional prosedur adalah suatu perangkat pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau suatu proses kerja tertentu [10]. Karena itu, prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin dan tidak berubah-ubah. Prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP ini juga bisa menjadi ciri khas yang melambungkan suatu perusahaan dimana ini akan menjadi pembeda dari perusahaan yang lain yang bergerak di bidang atau industri yang sama. Sehingga SOP juga bisa diartikan sebagai sistem pengendalian pada kinerja yang telah dibuat sesuai dengan aturan perusahaan atau pemerintahan yang bertujuan untuk memperlancar jalannya tugas dan aktivitas untuk menghindari adanya kesalahan dalam operasional.

Berdasarkan pra-survey yang dilakukan terhadap nasabah, sebagian nasabah merasa tidak keberatan dengan penyesuaian jam layanan BCA dengan peraturan pemerintah dimana ketika PPKM level 2 sampai 4, jam layanan BCA hanya dibuka dari jam 08.00 – 14.00 WIB. Nasabah juga memahami ini disebabkan oleh keadaan covid-19 yang sedang berlangsung. Serta nasabah merasa nyaman dikarenakan BCA khususnya KCU Medan tetap menaati peraturan pemerintah dan menjalankan protokol kesehatan dalam rangka mencegah penyebaran virus covid-19. Namun tak sedikit juga nasabah yang marah dan kecewa dikarenakan penyebaran informasi yang dimana tidak semua nasabah berhasil mendapatkannya, sehingga terkadang ada nasabah yang datang di pertengahan jam 14.00 – 15.00 WIB. Meskipun sudah sampai, sesuai dengan aturan nasabah sudah tidak bisa memasuki area *banking hall*

untuk bertransaksi dimana ini menyebabkan nasabah merasa kecewa. Berdasarkan penelitian terdahulu, SOP memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dimana ini akan berefek pada kepuasan nasabah [11]

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan [12]. Namun, menurut Ade, kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik [13]. Dari kedua pernyataan di atas dapat diartikan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan lega atau perasaan yang dirasa nasabah pantas didapatkan atas sesuatu yang diharapkan dan berhasil didapatkannya sesuai harapannya. Apabila kinerja suatu perusahaan memenuhi harapan nasabah atau bahkan melebihi apa yang diharapkan, maka nasabah pastinya akan merasa puas. Begitu pula sebaliknya, jika kinerja perusahaan tidak memenuhi harapan, nasabah tentunya akan merasa kecewa dengan apa yang dikerjakan perusahaan tersebut. Kepuasan nasabah sangat diperhatikan oleh perusahaan di zaman sekarang dikarenakan akan berdampak pada keseluruhan aspek perusahaan baik dari penjualan, perkembangan dan nama baik perusahaan.

Berdasarkan pra-survey yang dilakukan terhadap nasabah, banyak nasabah merasa puas dengan BCA KCU Medan baik dari fasilitas yang disediakan, pelayanan *customer service* yang diberikan dan juga kualitas operasional yang dijalankan. Sebagian nasabah yang datang bertransaksi di BCA KCU Medan akan ditelepon secara acak oleh pihak bersangkutan untuk survey kepuasan nasabah dengan memberikan penilaian dari angka 1 yang dilambangkan sebagai sangat tidak puas hingga angka 5 yang dilambangkan sebagai sangat puas. Banyak nasabah yang memberi angka 5 dikarenakan merasa senang dengan kinerja staff BCA KCU Medan khususnya bagian *customer service*. Meskipun begitu, ada juga beberapa nasabah yang memberikan nilai selain angka 5 karena ada yang merasa transaksinya dipersulit atau ada yang pengajuan transaksinya ditolak dan juga beberapa alasan lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, saya memilih judul “Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Operasional Customer Service Terhadap

Kepuasan Nasabah Pada BCA KCU Medan di Masa Covid” karena saya ingin melihat apakah akan ada perubahan yang terlihat secara signifikan terhadap pelayanan BCA yang sudah sangat dikenal masyarakat luas di masa pandemi covid-19 saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulisan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh fasilitas yang ditawarkan oleh bank BCA terhadap kepuasan nasabah BCA di masa covid-19?
- b. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah BCA di masa covid -19?
- c. Apakah terdapat pengaruh kualitas operasional bank BCA terhadap kepuasan nasabah BCA di masa covid-19?
- d. Apakah terdapat pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan *customer service* dan kualitas operasional bank BCA terhadap kepuasan nasabah BCA di masa covid-19?

1.3 Ruang Lingkup

Penulis memilih judul “Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan Kualitas Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BCA KCU Medan di Masa Covid” dengan memilih variabel penelitian :

a. Variabel bebas

- | | |
|----|--|
| X1 | : Fasilitas |
| X2 | : Kualitas Pelayanan (<i>Customer Service</i>) |
| X3 | : Kualitas Operasional |

b. Variabel terikat

- | | |
|---|--------------------|
| Y | : Kepuasan nasabah |
|---|--------------------|

c. Objek Penelitian

: Bank BCA cabang KCU Medan

d. Periode Pengumpulan Data

: September 2021 – Desember 2021

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh fasilitas yang diberikan BCA terhadap kepuasan nasabah,
- b. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan BCA terhadap kepuasan nasabah,
- c. Mengidentifikasi dan menganalisis kualitas operasional yang diberikan BCA terhadap kepuasan nasabah,
- d. Mengidentifikasi dan menganalisis fasilitas, kualitas pelayanan dan kualitas operasional customer service BCA terhadap kepuasan nasabah.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian penulis sebagai berikut :

- a. Manfaat teoritis

Menjadi saran dan masukan untuk BCA KCU Medan untuk menetapkan dan menerapkan kebijakan aturan strategi dalam menyediakan fasilitas, pelayanan *customer service* yang handal, dan juga kualitas operasional yang baik untuk memberi kepuasan pelanggan

- b. Manfaat praktis

Dapat menjadi masukan untuk BCA KCU Medan dalam menyelesaikan permasalahan ke depannya terutama di bagian fasilitas, pelayanan dan operasional perbankan

1.6 Originalitas Penelitian

Adapun jurnal yang saya gunakan sebagai bahan referensi saya adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi”. Untuk perbandingan, saya menambahkan sebuah variabel bebas yaitu :

- a. Variabel kualitas operasional, karena berhubungan dengan kondisi covid-19 yang sedang terjadi maka kita dapat melihat beberapa perbedaan yang bisa saja terjadi dikarenakan situasi pandemi.

Objek penelitian yang saya ambil untuk diteliti adalah bank BCA KCU Medan, berbeda dengan penelitian yang sebelumnya dimana objek penelitiannya adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi. Perbedaan ini dilakukan karena setiap bank pastinya memiliki regulasi dan juga strategi yang berbeda dalam menghadapi berbagai macam situasi. Untuk itu, saya memilih BCA KCU Medan agar kita dapat melihat bagaimana BCA KCU Medan mengatasi kondisi yang dialami tersebut.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL