BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi yang bergerak di industri keuangan disebut bank. Karena merupakan penggerak utama perekonomian suatu negara, maka bank sebagai salah satu badan usaha administrasi moneter dapat dipandang sebagai pusat administrasi moneter. Keadaan bank memberikan wawasan tentang kekuatan perekonomian suatu negara. Tanggapan klien terhadap perbedaan antara presentasi yang dirasakan dan tingkat kepentingan sebelumnya setelah penggunaan dikenal sebagai kepuasan konsumen. Persepsi klien terhadap kualitas layanan merupakan bagian dari faktor dari kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah memiliki arti penting bagi perusahaan perbankan, khususnya dalam kaitannya dengan kelangsungan hidup organisasi dan retensi konsumen melalui administrasi bisnis.(Zusmawati dkk., 2023).

Di era modern ini, para pelaku perbankan berlomba-lomba meningkatkan pelayanannya secara maksimal. Untuk memenangkan persaingan antar industri, setiap orang berusaha untuk memuaskan pelanggan. Pelayanan karyawan akan berkaitan dengan meningkatnya kepuasan pelanggan dan kinerja bank.. Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana pelanggan mengevaluasi suatu produk, layanan, atau lingkungan untuk memenuhi atau melampaui harapan mereka.

Keunggulan layanan perbankan ditentukan oleh kualitas layanan yang ditawarkan, dan apakah harapan dan persyaratan nasabah benar-benar terpenuhi. Bank Frontliners menjadi garda terdepan dalam memberikan kepuasan nasabah, baik dari segi kinerja maupun pelayanan. Oleh karena itu, untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, bank perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pegawai lini depannya.

Mencegah pesaing mencuri atau membuat program loyalitas unik mereka sendiri dari program yang ada saat ini, bank harus sangat berhati-hati saat membuat program loyalitas mereka sendiri. Selain itu, program loyalitas—seperti yang dikenal konsumen—masih sangat disukai saat ini dan berupaya meningkatkan nilai barang yang dipasok kepada mereka guna memfasilitasi perbandingan belanja yang mudah. dalam kondisi persaingan ini. Jika bank ingin bersaing, maka bank harus bekerja lebih keras dan kreatif untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Industri perbankan kini menghadapi persaingan yang ketat karena banyaknya bank dan banyaknya barang dan jasa yang bersaing. Bank kini harus bekerja sangat keras untuk menarik nasabah baru.(Nurphi & Wahyudi, 2021)..

Sistem pengelolaan keuangan yang efektif dan efisien sangat penting untuk mencapai tujuan. Organisasi harus mampu meningkatkan kualitas guna meningkatkan kinerja di era daya saing global saat ini. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan memenuhi permintaan klien. Berfokus pada penyediaan layanan berkualitas tinggi kepada konsumen sangat penting untuk

kelangsungan perekonomian global. Salah satu elemen yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap suatu bisnis adalah tingkat kepuasannya. Loyalitas pelanggan, di sisi lain, secara searah meningkatkan efektivitas organisasi. Masalah kepuasan pelanggan sering terjadi di banyak bisnis. Ketika sebuah perusahaan mencapai kebahagiaan konsumen, hal itu dapat dinyatakan sukses. (Supriyanto dkk., 2021).

Salah satu variabel utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap suatu bank adalah kebahagiaan mereka dalam menggunakan barang dan jasa yang dipromosikan bank, yang meliputi penyaluran dana (pembiayaan) dan item penghimpunan dana.. disediakan oleh bank keuangan syariah haji itu sendiri, dan ini berkaitan dengan layanan untuk kota-kota kecil. Hal ini sejalan dengan tanggung jawab bank yang menjunjung tinggi kebijakannya dan membantu perusahaan kecil yang beroperasi. (Nasfi dkk., 2020).

Perusahaan dapat menggunakan pengetahuan ini untuk menyusun rencana pemasaran yang akan memuaskan pelanggan mereka dengan memiliki pemahaman menyeluruh tentang persyaratan, keinginan, dan permintaan pelanggan mereka. Kualitas layanan menentukan kebahagiaan pelanggan. Dalam lingkungan bisnis saat ini, hal ini merupakan komponen yang tidak dapat disangkal lagi yang menentukan kinerja bank sebagai organisasi jasa.Karena melalui pelayanan maka persoalan kepuasan nasabah menjadi lebih penting bagi perusahaan perbankan. Pelayanan juga merupakan salah satu upaya tersebut. Kualitas kerja penyedia layanan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Ketika klien melihat bahwa penyedia layanan memberikan layanan berkualitas tinggi, mereka merasa puas.. (Nurphi & Wahyudi, 2021).

Customer Service sebagai karyawan garis depan adalah titik kontak pertama dan utama bagi pelanggan sebelum, selama, dan setelah proses layanan. Mereka memainkan peran penting dalam mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap setiap pertemuan layanan. Pelanggan sering kali mendasarkan kesan mereka terhadap perusahaan terutama pada layanan yang diterima dari karyawan yang berhubungan dengan pelanggan. Karyawan layanan garis depan sangat penting dalam membentuk tingkat persepsi kualitas layanan pelanggan. Ukuran kualitas layanan yang diterapkan secara luas memiliki lima dimensi inti: keandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan nyata, empat dimensi pertama sesuai dengan pemberian layanan yang dilakukan oleh karyawan dengan penekanan pada ketepatan waktu pelayanan, keakuratan, konsistensi, serta keramahan dan kepedulian karyawan (Prentice et al., 2020).

Studi telah menyelidiki kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di perbankan dan pendidikan selama lebih dari 30 tahun. Kepuasan nasabah berpotensi menginspirasi tingginya komitmen dan loyalitas terhadap jasa keuangan. Nasabah akan sering bertahan pada bank jika bank tersebut dapat dipercaya, berkomitmen memberikan layanan nasabah terbaik, pandai berkomunikasi dengan mereka, dan mampu menangani masalah. Investigasi tambahan menunjukkan bahwa kualitas layanan berdampak pada loyalitas pelanggan. Temuan ini mendukung temuan penelitian lain yang menunjukkan adanya korelasi tinggi antara loyalitas nasabah dan keunggulan layanan. Hal ini

pada akhirnya mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang meningkatkan profitabilitas. (Supriyanto dkk., 2021).

Mengejar pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan setiap tahunnya, bank harus terus meningkatkan kinerjanya agar dapat melayani seluruh nasabah dan prospek dengan lebih baik. Berbicara mengenai pelayanan, hal ini mempengaruhi kinerja bank tersebut. Pencapaian tersebut merupakan contoh keberhasilan penerapan program implementasi dan operasional keuangan untuk mencapai tujuan visi dan misi industri perbankan sendiri, termasuk kinerja keuangan. aturan. Hingga saat ini kualitas pelayanan nasabah masih diwarnai dengan sulitnya akses layanan dan prosedur yang rumit, serta bank masih berbasis pada kebutuhan nasabah dan calon nasabah. (Nasfi & Sabri, 2020)..

Konsep kepuasan pelanggan telah menjadi salah satu istilah tertua dan banyak digunakan dalam literatur pemasaran. Kepuasan pelanggan mengacu pada niat dan persepsi umum pelanggan berdasarkan pengalaman konsumsi atau penggunaan suatu produk atau layanan. Ini mengukur ketajaman dan harapan pelanggan mengenai kinerja produk atau layanan yang dikonsumsi dan mengevaluasi apakah kinerja produk atau layanan tersebut telah mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan tetap tidak puas jika produk atau layanan tidak memenuhi harapan mereka; sebaliknya, mereka akan senang dan puas jika kinerja layanan memenuhi tuntutan mereka. (Rahaman dkk., 2020).

Ketika masyarakat semakin berpengetahuan, mereka memilih untuk menyimpan uangnya di bank. Sektor perbankan memberi penghargaan kepada

nasabahnya dengan insentif. Insentif tersebut dapat berupa biaya pembukaan rekening tabungan yang terjangkau, suku bunga menarik, kenang-kenangan, bebas transfer rekening, jaminan keamanan simpanan nasabah, jaringan ATM yang luas di seluruh Indonesia, serta pilihan penarikan dan penyetoran harian tanpa batas bagi nasabah. Dalam pasar perbankan yang sangat kompetitif, bank harus bekerja keras untuk menarik bisnis baru dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja suatu perusahaan adalah kemampuannya dalam memberikan layanan berkualitas tinggi.. Kepuasan pelanggan dengan layanan keuangan yang berulang merupakan indikator kualitas layanan yang baik. Manajemen dapat memanfaatkan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Untuk memenangkan loyalitas konsumen, anggota staf layanan harus memperhatikan seberapa puas nasabah bank. Masyarakat menjadi lebih pemilih dan kritis terhadap kebutuhan layanan, sehingga bank pemerintah bukan satu-satunya pilihan yang tersedia bagi mereka untuk layanan keuangan lain atau menabung. Apalagi baru-baru ini Bank Indonesia memberikan jaminan (BI) (Sugiarto & Octaviana, 2021).

Menurut Rahaman dkk., (2020) SERVQUAL adalah prototipe pelayanan karyawan untuk mengukur skala modifikasi antara apa yang diasumsikan konsumen. Dimensi kualitas layanan meliputi: bukti nyata, keandalan, ketepatan waktu, keterampilan, kesopanan, dapat dipercaya, keamanan, aksesibilitas, komunikasi, dan pemahaman akan kebutuhan klien. Lima pilar

kualitas pelayanan dalam instrumen SERVQUAL terdiri dari kesungguhan, empati, jaminan, daya tanggap, dan ketergantungan. Aspek kualitas layanan memasukkan unsur-unsur ini sekali lagi., yang menunjukkan adanya hubungan timbal balik antara harapan pelanggan dan persepsi layanan (Oleh karena itu, untuk mengidentifikasi kemungkinan pengaruh masing-masing faktor terhadap kesenangan dan kepuasan nasabah bank, penelitian ini mengadopsi lima dimensi pengukuran SERVQUAL dan dua variabel lain untuk menguji pengaruh pelayanan karywan terhadap kepuasan pelanggan

Beberapa penelitian terdahulu yang meneliti mengenai pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan dilakukan oleh Zusmawati dkk., (2023), yang menunjukan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menabung. Penelitian Ismawanto dkk., (2020), (Nasfi & Sabri, 2020), Rahaman dkk., (2020) dan Supriyanto dkk., (2021) juga menunjukan pelayanan karyawan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan nasabah bank.\

Menurut Nurphi & Wahyudi, (2021) Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Hal ini merupakan aspek yang tidak terbantahkan dalam lingkungan korporasi saat ini dan salah satu alasan utama keberhasilan bank sebagai penyedia layanan. Sebagai bagian dari komitmen bank menyediakan layanan yang maksimal. Kualitas kerja penyedia layanan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan meningkat ketika mereka merasakan layanan berkaliber tinggi dari penyedia layanan.

Di tengah ketatnya persaingan dengan perbankan lain, Bank Mandiri berupaya mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga keuangan. Dalam situasi ini, memilih tindakan terbaik adalah salah satu hal yang harus dilakukan bisnis untuk bertahan dalam bisnis dan meningkatkan profitabilitas. Namun tanpa dukungan pemangku kepentingan internal dan eksternal dalam contoh ini, konsumen yang terus-menerus menilai kinerja perusahaan perbankan bisnis tidak akan berhasil melaksanakan rencananya. Agar bisnis dapat memuaskan klien, mereka harus berfungsi dengan sempurna.(Purwanza dkk., 2022). Salah satu bank yang ada di Surakarta adalah bank mandiri kantor cabang Surakarta.

Bank Mandiri merupakan suatu badan usaha yang menyediakan jasa keuangan..dengan pelayanan prima yang didukung oleh tenaga-tenaga handal yang dilengkapi dengan teknologi terkini. Sebagai sebuah perusahaan, bank mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dengan membangun budaya perusahaan, menjaga kesehatan bank dan memprioritaskan aktivitas perbankan ritel. dan mendukung pertumbuhan bisnis pemiliknya. Memperkuat kontribusi dan keterlibatan. Untuk memperkuat bank. Berdasarkan hal di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji tingkat pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui apakah jenis kualitas pelayanan, keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan. Karena pentingnya hal tersebut maka penelitian ini diberi judul Pengaruh Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mandiri pada Cabang Slamet Riyadi

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang disusun adalah sebagai berikut ini:

1. Apakah Tangible dari kualitas layanan berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi?
2. Apakah Reliability dari kualitas layanan berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi?
3. Apakah Responsiveness dari kualitas layanan berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi?
4. Apalah Assurance dari kualitas layanan berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi?
5. Apakah Empathy dari kualitas layanan berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dapat disusun sebagai berikut ini Rumusan masalah yang disusun adalah sebagai berikut ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh Tangible dari kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi
2. Untuk mengetahui pengaruh Reliability dari kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi
3. Untuk mengetahui pengaruh Responsiveness dari kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi

4. Untuk mengetahui pengaruh Assurance dari kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi
5. Untuk mengetahui pengaruh Empathy dari kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini :

1. Bagi Instansi/Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan agar bermanfaat bagi manajemen perusahaan akan mempertimbangkan penelitian ini ketika merumuskan kebijakan dan memilih tindakan untuk meningkatkan manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Almamater

   Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menyediakan bahan bacaan bagi semua orang yang membutuhkan dan berkontribusi pada pengetahuan di kalangan akademis.

3. Bagi Masyarakat/Nasabah

   Merupakan sumber informasi bagi mereka yang ingin menciptakan kondisi dunia bisnis yang lebih baik di masa depan.

Manfaat secara teoritis dan praktis yaitu :

1. Manfaat Praktis:

a. Memberikan masukan yang berharga dalam proses pengambilan kebijakan bagi pengambil keputusan yang ingin meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan nasabah

b. Menyediakan bahan referensi berguna yang berfokus pada isu serupa di masa depan.

2. Manfaat Teoritis:

a. Mengembangkan pemahaman teoritis tentang bagaimana pelayanan karyawan secara simultan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

b. Memberikan inspirasi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan lebih lanjut variabel-variabel terkait kepuasan pelanggan.