

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga keuangan adalah entitas yang berfungsi dalam sistem keuangan dengan tujuan untuk mengumpulkan dana dari masyarakat dan mendistribusikannya kembali ke dalam perekonomian. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013, lembaga keuangan didefinisikan sebagai badan usaha yang bergerak dalam jasa keuangan, yang memiliki peran yang cukup penting dalam mengumpulkan, mengelola, dan menyalurkan dana kepada masyarakat serta mendukung pembiayaan dan pembangunan ekonomi. Lembaga ini terdiri dari beberapa institusi, termasuk bank, perusahaan asuransi, dan lembaga pembiayaan, yang memainkan peran penting dalam menjaga stabilitas dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Otoritas Jasa Keuangan. (2013). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*.

Berdasarkan berita dari Kompasiana (2025), perbankan memiliki peran kunci dalam menunjang perekonomian di Indonesia, dewasa ini bank juga dikenal sebagai lembaga keuangan yang memiliki kegiatan utama yaitu menerima simpanan dari masyarakat dalam berbagai bentuk seperti Giro, Tabungan, dan Deposito. Selain itu juga bank dikenal sebagai tempat meminjam uang atau memberikan kredit kepada nasabah yang membutuhkan modal tambahan.

Selain itu juga berdasarkan jurnal yang diterbitkan oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia (2025), Menjelaskan bahwa perbankan juga bisa disebut sebagai motor penggerak ekonomi yang tentunya memiliki peran untuk menumbuhkan sektor usaha kerakyatan, meningkatkan ekonomi pengusaha dan juga UMKM, serta menjadi sumber pendanaan karena sejauh ini bank masih menjadi sumber pendanaan yang utama.

Berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan (2025), Bank di Indonesia merupakan sebuah penghimpun atau penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk melaksanakan pembangunan nasional guna mendorong pemerataan, pertumbuhan ekonomi, serta stabilitas negara demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Menjelang tahun 2025 sektor perbankan di Indonesia mengalami transformasi yang cukup besar. Perubahan ini terlihat dari meningkatnya fokus pada digitalisasi, pertumbuhan kredit, serta kebijakan makropudensial, dan demi menjaga perkembangan positif di tahun 2025 perbankan memeperhatikan beberapa aspek pernting yang perlu di perhatikan yaitu seperti digitalisasi perbankan, pertumbuhan kredit, tantangan likiuiditas dan biaya dana, kebijakan makroprudensial, dan inisiatif *open banking*. (Perbanas, 2025).

Bagi beberapa institusi, lembaga keuangan memiliki peran yang meningkat dari perusahaan keuangan yang berfungsi baik dan juga efisien untuk mendukung kemajuan ekonomi, lembaga keuangan non-perbankan

(LKNB) menjadi bagian komponen yang penting dalam sistem keuangan dan juga berperan signifikan dalam menyediakan berbagai layanan keuangan bagi perekonomian Wang et al. (2023). Bagi lembaga keuangan non-bank (LKNB) mereka berperan dalam memperbaiki ketidak efisienan yang terjadi di pasar karena lembaga keuangan non-bank menyeimbangkan ketidaksesuaian jangka waktu dalam sistem terkait dan penggunaan dana. (Wang et al., 2023)

Pada penelitian terdahulu atau penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya yang dilakukan oleh Wang et al. (2023) membahas tentang berbagai jenis dan bentuk sektor layanan perbankan mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dimana penelitian tersebut dilakukan di negara Bangladesh dimana penelitian sebelumnya banyak dilakukan di lembaga perbankan biasa dan belum pernah dilakukan penelitian bagi lembaga keuangan non-bank (LKNB). Dengan memperhatikan beberapa faktor kualitas layanan yaitu seperti keandalan, bukti fisik, empati, responsivitas, jaminan, dan aksesibilitas.

Di negara Indonesia juga terdapat lembaga keuangan non-bank (LKNB) dan juga lembaga keuangan perbankan akan tetapi masyarakat di Indonesia jauh lebih memilih lembaga keuangan perbankan atau bank konvensional yang biasa lebih dikenal dengan istilah atau sebutan bank umum, berdasarkan informasi dari bank OCBC (2025) mengapa masyarakat jauh lebih memilih bank konvensional karena memiliki jaminan keamanan yang kuat, memiliki jaringan yang luas, layanan yang lengkap, dapat dilihat

dari reputasi bank, kebijakan dan regulasi yang jelas, kemudahan integrasi produk, produk pembiayaan yang lengkap, akses ke layanan internasional, dan juga kemudahan di dalam transaksi.

Kualitas layanan juga tentunya memiliki peran penting didalam kepuasan nasabah atau lebih merujuk kepada kepuasan nasabah di dunia perbankan hal ini menjadi faktor yang cukup penting untuk keberlanjutan dan keberlangsungan bank itu sendiri. Pada beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat pemenuhan perusahaan terhadap kebutuhan dan keinginan konsumennya. (Wang et al., 2023).

Pada penelitian Biswas et al. (2023) dikatakan bahwa kualitas layanan berperan sebagai alat strategis yang membantu organisasi bersaing dalam industri jasa dan diakui sebagai salah satu bentuk faktor kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan serta mencerminkan tingkat penyampaian layanan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan. Selain itu dengan meningkatkan kualitas baik dalam bentuk barang atau layanan perusahaan dapat berkembang dan memperoleh pangsa pasar yang lebih luas (Wang et al., 2023)

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dimana dapat mendorong sikap positif dan akhirnya juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan kualitas pelayanan juga berperan penting dalam beberapa sektor seperti industri ritel, hingga termasuk perbankan. Kualitas juga memegang peranan yang cukup krusial karena

merupakan elemen kunci yang mempengaruhi persepsi serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan (Zia, 2022).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan, dengan kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang tinggi juga. Oleh karena itu tingkat kualitas layanan menjadi faktor yang utama untuk mencapai kepuasan setiap pelanggan Wang et al. (2023), sebuah layanan akan dianggap memuaskan juga ketika kualitas yang dirasakan oleh pelanggan sesuai dengan layanan yang diberikan Zia (2022) kualitas layanan pelanggan mengarah kepada standar layanan yang tersedia untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan. Layanan dirancang untuk mendukung segala kebutuhan pelanggan, sehingga menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan (Kim & Yeo, 2024).

Untuk menjadikan penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan yaitu dengan cara merubah objek penelitian, dimana pada penelitian ini peneliti memilih objek yaitu menjadi bank umum yang ada di Indonesia. Dimana pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wang et al. (2023) objek yang diteliti yaitu berupa lembaga keuangan non bank (LKNB) dan penelitian ini dilakukan di negara Bangladesh. Karena di Bangladesh banyak ditemukan Lembaga keuangan non bank (LKNB) yang memiliki nasabah yang cukup banyak akan tetapi belum dilakukan penelitian apakah pelayanan yang diterapkan pada

lembaga keuangan non bank (LKNB) di Bangladesh dapat memenuhi kepuasan pelanggan atau nasabahnya.

Peneliti memilih untuk mengubah objek dari lembaga keuangan non bank (LKNB) menjadi bank umum karena pada penelitian yang dilakukan oleh Biswas et al. (2023) menjelaskan bahwa dalam dua dekade terakhir, industri perbankan berkembang dengan cukup pesat. Dapat dilihat dari perluasan jaringan cabang dan meningkatnya jumlah nasabah. Sektor ini terkenal karena kualitas layanannya yang prima serta tingkat keterlibatan yang tinggi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Kim & Yeo (2024), dijelaskan bahwa revolusi industri 4.0 telah membawa perubahan besar diberbagai sektor, termasuk industri perbankan. Transformasi yang berkembang cepat ini tidak hanya menuntut bank untuk tidak hanya mengikuti perkembangan teknologi, tetapi juga secara aktif menyesuaikan strategi dan layanannya agar tetap relevan di tengah meningkatnya permintaan dan ekstensi pasar. Perubahan perilaku konsumen ini yang semakin mengandalkan layanan digital yang cepat, aman, dan personal, menjadi inovasi layanan perbankan sebagai kebutuhan mutlak. Dalam konteks ini kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah di era saat ini.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan supaya lebih mendalami dan memahami sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank mampu memenuhi harapan nasabah didalam perkembangan jaman

di era Revolusi Industri 4.0. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah yang terus berubah. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, bank dapat menciptakan layanan yang lebih inovatif dan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini tentu sangat penting supaya bank tetap bisa bersaing secara kompetitif dan membangun hubungan yang lebih baik serta berkelanjutan dengan nasabah.

Yang membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yang dijadikan rujukan dari Wang et al. (2023) yaitu terletak pada objek penelitian yang dibahas, dimana pada penelitian ini meneliti dengan objek Bank Umum di Indonesia secara *general*. Sedangkan pada penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian Lembaga Keuangan Non-Bank (LKNB) di negara Bangladesh.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah jaminan berdampak positif mempengaruhi kepuasan nasabah di sebuah bank ?
2. Apakah aksesibilitas berdampak positif mempengaruhi kepuasan nasabah di sebuah bank?
3. Apakah empati berdampak positif mempengaruhi kepuasan nasabah di sebuah bank?

4. Apakah responsivitas secara langsung berdampak positif mempengaruhi kepuasan nasabah di sebuah bank?
5. Apakah keandalan berdampak positif mempengaruhi kepuasan nasabah di sebuah bank?
6. Apakah keberwujudan berdampak positif mempengaruhi kepuasan nasabah di sebuah bank?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka dirumuskanlah tujuan penelitian dari penelitian ini :

1. Untuk menguji jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di sebuah bank.
2. Untuk menguji aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di sebuah bank.
3. Untuk menguji empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di sebuah bank.
4. Untuk menguji responsivitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di sebuah bank.
5. Untuk menguji keandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di sebuah bank.
6. Untuk menguji keberwujudan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di sebuah bank.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi beberapa institusi maupun perseorangan.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya wawasan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang digambarkan sebagai nasabah bank, selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat atau menguji kembali teori – teori yang mendalami tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan seperti keandalan, keberwujudan, empati, responsivitas, jaminan dan aksesibilitas. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas tentang penelitian dengan topik yang sejenis dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan bagi perbankan mengenai faktor kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau kepuasan nasabah itu sendiri. Dengan mendalami aspek – aspek yang penting bagi kepuasan pelanggan, sehingga bank dapat merancang strategi peningkatan layanan yang jauh lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi manajemen bank

mengembangkan kebijakan yang lebih inovatif yang berorientasi pada kepuasan nasabah.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk menguraikan cara penulisan pada proposal ini, maka diperlukan sistematika dalam penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini memberikan latar belakang penelitian tentang kualitas layanan dan juga kepuasan pelanggan, lalu setelah dari latar belakang tersebut dirumuskan masalah yang akan diteliti hingga diberikan manfaat dan tujuan dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini memuat landasan teori dari variabel – variabel yang di pertimbangkan untuk di teliti yaitu terdiri dari kualitas layanan yang dilihat dari 6 aspek yaitu keandalan, keberwujudan, empati, responsivitas, jaminan, dan aksesibilitas terhadap kepuasan pelanggan. Serta mengembangkan hipotesis dan kerangka penelitian berdasarkan penelitian terdahulu yang bertujuan untuk memperkuat penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini berisi tentang penjelasan mengenai desain penelitian, sumber data yang digunakan, populasi dan sampel, metode pengembalian sampel, prosedur pengumpulan data, serta pengujian instrumen penelitian dan alat analisis yang digunakan dalam proses selama proses penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisi hasil dari penelitian secara singkat dan juga sistematis, dengan menyusun data yang diperoleh secara jelas dan terstruktur yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, serta paragraf penjelas. Pada bagian ini juga menjelaskan tentang temuan utama yang berkaitan dengan rumusan masalah yang ditulis dibagian awal, dengan demikian penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai hasil yang telah diperoleh.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini menguraikan intepretasi data dan menjelaskan maknanya, kemudian menarik kesimpulan berdasarkan temuan yang telah diidentifikasi. Kesimpulan ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau pertanyaan masalah. Selain itu hasil kesimpulan akan menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi untuk penelitian mendatang atau implikasi manajerial diwaktu yang akan datang.