

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya

(Kotler dan Armstrong, 2001). Kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka keputusan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Bank memiliki peran sentral dalam perekonomian, baik sebagai penyedia layanan keuangan maupun sebagai pengelola dana masyarakat. Karena peran yang krusial ini, kualitas

pelayanan yang diberikan oleh bank memiliki dampak yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, stabilitas keuangan, dan pertumbuhan ekonomi. Bank adalah lembaga keuangan yang bertindak sebagai perantara antara individu, perusahaan, dan pemerintah dalam hal kegiatan keuangan. Fungsi utama bank adalah mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyediakan berbagai layanan keuangan seperti pemberian pinjaman, investasi, dan layanan pembayaran.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atau biasa disingkat menjadi BTN, adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang menyediakan berbagai macam jasa keuangan, bank ini terutama dikenal sebagai penyedia kredit pemilikan rumah, untuk mendukung kegiatan bisnisnya. hingga akhir tahun 2022, bank ini memiliki 80 unit kantor cabang dan 30 unit kantor cabang syariah yang tersebar di seantero Indonesia. Bank BTN merupakan salah satu Bank yang memiliki kinerja meningkat dari periode ke periode terbukti dengan konsistensi Bank BTN meningkatkan pelayanan melalui Priority Banking, Bank BTN konsisten pada bisnis inti (*Core Bussines*) dalam pembiayaan perumahan sesuai visi Bank BTN sendiri yang ingin menjadikan Bank termuka dalam pembiayaan perumahan.

Bank BTN KCP Dramaga Bogor membantu dan melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan berupa pelayanan pengisian formulir keluhan masalah yang terjadi kepada masyarakat selain itu Bank BTN KCP Dramaga menyajikan produk – produk simpanan Bank BTN juga menyajikan berbagai promo dan layanan yang bersaing dengan bank lain. Bank BTN KCP Dramaga Bogor bertanggung jawab dalam memberikan kualitas pelayanan

terhadap produk – produk perbankan sesuai dengan Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 39 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik akan berakibat rusaknya tatanan hukum dan aturan yang menjadi prasyarat bagi suatu kedaulatan negara. Peraturan dan keteraturan (*rule and order*) menjadi modal dasar bagi terbangunnya demokrasi dan keadilan dalam masyarakat.

Kualitas pelayanan termasuk salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hanya saja, belum tentu kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun, memperhatikan kualitas pelayanan adalah salah satu bentuk untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Dimana, implikasinya akan berdampak positif bagi para pelaku usaha atau instansi usaha, yaitu adanya pembelian/penggunaan kembali suatu produk atau jasanya. Sebagaimana dikatakan **Tjiptino (200:101)**, bahwa “salah satu atribut pembentuk kepuasan

adanya minat berkunjung kembali yaitu merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang produk terkait”.

Dapat di katakan bahwa kualitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada suatu unit usaha perbankan. Walaupun kualitas pelayanan belum tentu menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang tinggi akan meningkatkan jumlah nasabah suatu Bank. Atau meningkatkan nilai investasi atau modal yang di tanamkan nasabah pada suatu Bank. Tentunya hal tersebut berdampak positif bagi perkembangan Bank, kualitas pelayanan yang baik merupakan fondasi utama dalam membangun dan memelihara kepercayaan publik terhadap bank. Dalam konteks *good governance*, kepercayaan publik merupakan aspek kunci yang harus dijaga. Kualitas pelayanan yang buruk dapat merusak reputasi bank dan merusak kepercayaan masyarakat, yang pada gilirannya dapat mengganggu stabilitas keuangan dan pertumbuhan ekonomi.

Bank memiliki peran sentral dalam perekonomian, baik sebagai penyedia layanan keuangan maupun sebagai pengelola dana masyarakat. Karena peran yang krusial ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank memiliki dampak yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, stabilitas keuangan, dan pertumbuhan ekonomi. Bank adalah lembaga keuangan yang bertindak sebagai perantara antara individu, perusahaan, dan pemerintah dalam hal kegiatan keuangan. Fungsi utama bank adalah mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

menyediakan berbagai layanan keuangan seperti pemberian pinjaman, investasi, dan layanan pembayaran.

Seiring berjalannya waktu inovasi dan teknologi telah mengubah lanskap pelayanan perbankan, dengan lebih banyak bank beralih ke layanan digital. Kualitas pelayanan dalam konteks ini tidak hanya mencakup kecepatan dan kemudahan akses, tetapi juga keamanan dan perlindungan data. Bank yang mampu menyediakan layanan digital yang aman dan andal juga mencerminkan penerapan *good governance* dalam operasional mereka.

Good Governance Merujuk pada praktik-praktik manajemen dan pengelolaan yang baik dalam sebuah organisasi, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas, keadilan, dan keberlanjutan. *Good governance* adalah landasan penting bagi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan mereka dengan cara yang etis dan berkelanjutan. Dalam konteks sektor publik, *good governance* juga mengacu pada cara pemerintah dan lembaga- lembaga publik menjalankan urusan publik dengan baik, serta menjamin hak-hak warga negara dan memenuhi kebutuhan mereka, Kualitas pelayanan yang tinggi sering kali terkait erat dengan *good governance* yang kuat.

Good governance dalam konteks bank mencakup kebutuhan untuk memastikan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah dengan efektif dan efisien. Hal ini meliputi kemudahan akses, transparansi, respon cepat terhadap keluhan, dan pengelolaan risiko yang baik. Organisasi dengan tata kelola yang baik cenderung memiliki sistem dan proses yang mendukung penyediaan layanan

yang berkualitas kepada pelanggan atau pemangku kepentingan lainnya. Sebaliknya, kekurangan dalam good governance dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan, ketidakpuasan pelanggan, dan bahkan masalah-masalah yang lebih serius seperti korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, dan ketidakadilan Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, maka penelitian yang akan dilakukan akan menganalisa kualitas pelayanan. Untuk itu penelitian ini menggunakan judul **“Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan *Good Governance* di PT Bank Tabungan Negara Persero Kantor Cabang Pembantu Dramaga”**

1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

1.2.2 Fokus Penelitian

Peneliti memilih untuk memfokuskan penelitian pada Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Bank Tabungan Negara KCP Dramaga dalam tugas dan fungsi untuk mewujudkan *Good Governance* di Bank Tabungan Negara KCP Dramaga.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan Bank Tabungan Negara KCP Dramaga Bogor untuk menerapkan *Good Governance* ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam Kualitas Pelayanan untuk mewujudkan *Good Governance* di Bank Tabungan Negara KCP Dramaga Bogor ?

3. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan agar kualitas pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Tujuan Penelitian

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan mengkaji Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan *Good Governance* di PT Bank Tabungan Negara (Perseoro) Kantor Cabang Pembantu Dramaga.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji faktor-faktor yang menghambat dalam Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan *Good Governance* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang pembantu Dramaga Bogor
3. Untuk mengetahui dan mengkaji upaya-upaya dalam mengatasi hambatan- hambatan dalam Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan *Good Governance* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pembantu Dramaga.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan penulis dalam mengembangkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan *Good Corporate Governance*
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat serta bisa menjadi masukan terhadap Bank Tabungan Negara Cabang Bogor untuk kualitas pelayanan dalam mewujudkan *Good Corporate Governance*
3. Manfaat akademik Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan akademis mengenai *Good Corporate Governance*