

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri perbankan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui fungsi intermediasi, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit maupun berbagai layanan keuangan lainnya. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, globalisasi, dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan, industri perbankan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan nasabah. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan karena berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Menurut (Al-ghifari, 2022), kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi loyalitas nasabah, sehingga bank perlu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Fenomena perbankan nasional menunjukkan bahwa persaingan antarbank semakin kompetitif seiring dengan berkembangnya layanan perbankan digital, munculnya bank digital, serta perusahaan *financial technology (fintech)*. Kondisi tersebut menyebabkan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan perbankan semakin tinggi. Nasabah tidak hanya mengharapkan produk keuangan yang beragam, tetapi juga pelayanan yang mudah diakses, cepat, aman, dan memberikan pengalaman yang memuaskan. Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan (Departemen Perizinan dan Manajemen Krisis Perbankan, 2023) industri perbankan nasional terus mengalami pertumbuhan aset, kredit, dan dana pihak ketiga yang diiringi dengan peningkatan penggunaan layanan digital. Kondisi tersebut mendorong

setiap bank untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan daya saing di tengah perubahan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan perbankan.

Perkembangan teknologi digital juga membawa perubahan terhadap sistem pelayanan perbankan. Berbagai layanan seperti *mobile banking*, *internet banking*, pembukaan rekening secara daring, hingga transaksi tanpa kartu telah menjadi kebutuhan masyarakat modern. Namun demikian, pelayanan secara langsung di kantor cabang tetap memiliki peran penting, terutama dalam layanan konsultasi, penyelesaian pengaduan, pembukaan rekening, maupun pengajuan kredit. Oleh sebab itu, pemanfaatan teknologi perlu diimbangi dengan strategi pelayanan yang tepat agar mampu meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus memperkuat daya saing perusahaan (Adhitya Wulanata, 2017).

Salah satu bank yang terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan adalah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Sebagai bank milik negara yang berfokus pada pembiayaan sektor perumahan sekaligus menyediakan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, BTN terus melakukan transformasi bisnis melalui pengembangan layanan digital, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penyempurnaan pelayanan pada jaringan kantor cabang. Dalam Annual Report PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (2025) dijelaskan bahwa transformasi digital dan peningkatan *customer experience* menjadi salah satu strategi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat daya saing di industri perbankan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek strategis yang terus dikembangkan oleh BTN.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Ketintang Surabaya merupakan salah satu kantor cabang pembantu yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Sebagai unit yang berinteraksi langsung dengan nasabah, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Karakteristik PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Ketintang Surabaya yang berada di kawasan pendidikan dan pusat aktivitas masyarakat menyebabkan kantor cabang ini melayani nasabah dengan kebutuhan yang beragam, mulai dari mahasiswa, pegawai, hingga masyarakat umum. Kondisi tersebut menuntut bank untuk memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan mampu memberikan solusi sesuai kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar perusahaan dapat mempertahankan kualitas layanan sekaligus meningkatkan kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan nasabah perlu dievaluasi secara menyeluruh agar bank dapat mengetahui aspek pelayanan yang sudah menjadi keunggulan maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan. Evaluasi tersebut tidak hanya bertujuan untuk menilai kondisi pelayanan saat ini, tetapi juga sebagai dasar dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kondisi internal dan eksternal perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode analisis yang mampu mengidentifikasi faktor-faktor tersebut secara komprehensif.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Analisis SWOT mampu mengidentifikasi kondisi internal perusahaan berupa kekuatan dan kelemahan, serta kondisi eksternal berupa peluang dan ancaman sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Menurut (Muthalib & Hasan, 2023a) analisis SWOT merupakan metode yang efektif dalam menyusun strategi pengembangan layanan karena mampu mengintegrasikan faktor internal dan eksternal perusahaan. Hasil penelitian (Manggar, 2022) juga menunjukkan bahwa penerapan analisis SWOT dapat menghasilkan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing perusahaan.

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan pada sektor perbankan telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah menggunakan metode *SERVQUAL* atau menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan maupun loyalitas nasabah. Penelitian-penelitian tersebut umumnya belum memberikan rekomendasi strategi berdasarkan analisis kondisi internal dan eksternal perusahaan. Sementara itu, penelitian yang menerapkan analisis SWOT untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Ketintang Surabaya masih relatif terbatas. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*), yaitu masih terbatasnya penelitian yang mengintegrasikan analisis kualitas pelayanan dengan analisis SWOT sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada objek penelitian tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Ketintang Surabaya menggunakan analisis SWOT. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memengaruhi kualitas pelayanan sehingga dapat dirumuskan strategi peningkatan pelayanan yang tepat. Selain memberikan manfaat praktis bagi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Ketintang Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis sebagai referensi mengenai penerapan analisis SWOT dalam bidang manajemen pelayanan pada sektor perbankan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Ketintang Surabaya?

2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Ketintang Surabaya berdasarkan analisis SWOT?

### **1.3 Tujuan**

1. Menganalisis kualitas pelayanan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Ketintang Surabaya.
2. Merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Ketintang Surabaya berdasarkan hasil analisis *Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats* (SWOT).

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen, manajemen strategi, dan manajemen pemasaran jasa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan serta penerapan analisis *Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats* (SWOT). Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan penyusunan strategi peningkatan pelayanan pada sektor perbankan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Ketintang Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Ketintang Surabaya dalam mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memengaruhi kualitas pelayanan nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

## 2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman dalam menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya mengenai analisis SWOT dan kualitas pelayanan pada sektor perbankan. Penelitian ini juga menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian ilmiah secara sistematis.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis, khususnya mengenai analisis SWOT dan kualitas pelayanan pada sektor perbankan maupun bidang jasa lainnya.