

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perbankan di Pulau Bawean terus berkembang seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang cepat dan aman. Sebagai bank pemerintah, BRI berperan penting dalam mendukung inklusi keuangan di daerah terpencil, namun tetap harus meningkatkan kualitas layanan agar dapat mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Dalam perkembangan industri perbankan saat ini, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam menggunakan layanan. Bank yang mampu memberikan pelayanan cepat dan responsif cenderung memiliki tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi. Menurut Hamzah et al., (2024) Kepuasan nasabah muncul ketika layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka, atau bahkan melebihi pengalaman yang mereka perkirakan sebelumnya. Perasaan positif muncul ketika layanan bank melampaui harapan nasabah, yang pada akhirnya menciptakan kepercayaan, kenyamanan, kepuasan dan loyalitas dalam hubungan nasabah dengan bank.

Kualitas layanan yang baik secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah, karena semakin tinggi kualitas layanan, semakin besar pula tingkat kepuasan mereka. Menurut Lin et al., (2020) kualitas layanan merupakan faktor penting yang dapat menjadi keunggulan utama bagi bank dalam menampilkan mutu pelayanannya sehingga mampu memenuhi harapan nasabah. Pelayanan yang bermutu menimbulkan kepuasan nasabah dan mendorong mereka untuk tetap setia menggunakan layanan bank.

Kualitas layanan yang baik mencakup kecepatan, ketepatan, dan kemampuan bank membangun interaksi yang baik dengan nasabah untuk menciptakan persepsi positif. Menurut Hasan et al., (2025) menjelaskan bahwa Hubungan pelanggan yang interaktif dan transparan menjadi kunci dalam membangun kepercayaan serta loyalitas. Hubungan yang baik membuat nasabah memiliki pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan mereka.

Setiap kontak yang terjadi antara nasabah dan bank, baik secara langsung maupun melalui platform digital, berkontribusi terhadap pembentukan pengalaman nasabah secara keseluruhan. Menurut Malik et al., (2025) Pengalaman nasabah merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi dan kepuasan terhadap layanan jasa, terutama dalam sektor perbankan. Pengalaman nasabah yang positif mencerminkan keberhasilan bank dalam memberikan layanan yang konsisten, berkualitas, dan sesuai dengan harapan nasabah.

Dalam konteks komunikasi, pendekatan S-O-R (Stimulus Organism Response) menggambarkan proses bagaimana pesan (stimulus) dapat memengaruhi persepsi, emosi, dan perilaku audiens (response) melalui mekanisme internal individu (organism). Berdasarkan bukti empiris menunjukkan bahwa hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra & Latifah, (2025) kualitas layanan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan positif. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iskandar et al., (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan adanya *research gap* terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Temuan serupa juga yang dilakukan oleh Siregar et al., (2024) menyebutkan bahwa Pengalaman pengguna (*User Experience*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, hasil

penelitian yang dilakukan oleh Saputri & Hardiyanti, (2024) menyebutkan bahwa *Customer Experience* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Perbedaan temuan hasil penelitian tersebut menimbulkan adanya *research gap* mengenai pengaruh pengalaman nasabah terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya belum mengkaji secara simultan pengaruh kualitas layanan, interaksi terhadap kepuasan nasabah melalui pengalaman sebagai variabel mediasi dengan pendekatan model S-O-R (Stimulus Organism Response) dalam konteks perbankan di Indonesia. Temuan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diteliti lebih lanjut.

1.2 Problem Statement

Bank BRI di Pulau Bawean memiliki peran penting dalam menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat, dengan keberadaan dua unit utama, yaitu BRI di Kecamatan Sangkapura dan BRI Unit di Kecamatan Tambak. Bank BRI di Pulau Bawean masih memiliki beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada nasabah. Kualitas layanan seharusnya diberikan secara konsisten, baik dari sisi kecepatan, fasilitas, maupun profesionalitas customer service. Namun, pada kenyataannya kualitas layanan masih dinilai belum konsisten. Selain itu, interaksi antara nasabah dan *customer service* yang seharusnya mampu menciptakan pengalaman layanan yang positif, tetapi kenyataannya belum sepenuhnya tercapai, khususnya terkait keramahan serta kemampuan *customer service* menciptakan suasana pelayanan yang nyaman.

Sejumlah peneliti sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pengalaman nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, seperti yang ditemukan oleh Putra & Latifah, (2025) dan Siregar et al., (2024). Namun, terdapat temuan yang menunjukkan hasil sebaliknya, dimana temuan yang dilakukan oleh

Iskandar et al., (2023) dan Saputri & Hardiyanti, (2024) menyebutkan bahwa kedua faktor tersebut tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ketidakkonsistenan temuan ini menimbulkan *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut, terutama dalam konteks perbankan di daerah kepulauan seperti Pulau Bawean. Dengan demikian, penting untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan dan interaksi memengaruhi kepuasan nasabah, serta sejauh mana pengalaman memediasi hubungan tersebut berdasarkan pendekatan. Permasalahan ini menjadi dasar perlunya dilakukan penelitian lebih mendalam untuk memperoleh pemahaman empiris yang lebih komprehensif.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan, interaksi nasabah, pengalaman nasabah, dan kepuasan nasabah pada Bank BRI di Pulau Bawean?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah interaksi nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
4. Apakah pengalaman nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
5. Apakah kualitas layanan dan interaksi nasabah berpengaruh terhadap pengalaman nasabah?
6. Apakah kualitas layanan dan interaksi nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melalui pengalaman nasabah sebagai variabel mediator?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas layanan, interaksi nasabah, pengalaman nasabah, dan tingkat kepuasan nasabah pada Bank BRI di Pulau Bawean.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI di Pulau Bawean.

3. Untuk menguji pengaruh interaksi nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank BRI di Pulau Bawean.
4. Untuk menguji pengaruh pengalaman nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank BRI di Pulau Bawean.
5. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan interaksi nasabah terhadap pengalaman nasabah.
6. Untuk menguji peran pengalaman nasabah dalam memediasi pengaruh kualitas layanan dan interaksi nasabah terhadap kepuasan nasabah.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi pihak yang membutuhkan seperti:

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memperkaya literatur tentang kualitas layanan dan interaksi nasabah terhadap kepuasan nasabah pada perbankan di wilayah kepulauan serta menjadi referensi mengenai peran pengalaman nasabah sebagai variabel mediasi. Selain itu, hasilnya dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberi masukan bagi Bank BRI Pulau Bawean untuk meningkatkan kualitas layanan dan interaksi guna menciptakan pengalaman dan kepuasan nasabah yang lebih baik, serta menjadi dasar kebijakan pelayanan yang lebih efektif.