

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara *espektasi* (harapan) kinerja (hasil), kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.¹ Kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang penting diteliti kembali karena merupakan hal dasar yang dibutuhkan nasabah. Kualitas pelayanan sangat diperlukan dengan memberikan dan memenuhi fasilitas dan respon sesuai keinginan nasabah, pelayanan yang baik memberikan respon cepat, tanggap terhadap keluhan nasabah, memberikan pelayanan yang ramah serta tata krama yang baik akan dapat memuaskan nasabah.² Kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi para konsumen atas layanan nyata dengan kesungguhan yang mereka harapkan terhadap layanan perusahaan, *Service quality* merupakan salah satu konsep layanan perusahaan yang dapat diandalkan untuk dapat bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat. Terdapat lima dimensi kualitas

¹ Rudi Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank (Teori dan Praktik)*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), h. 25

² Meli Andriyani, Riski Eko Ardiyanto, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah", dalam *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, Vol.1 No.02 (Juli 2020), h. 135

pelayanan, yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*.³ Jika kelima dimensi kualitas pelayanan terpenuhi maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan merupakan rasa senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Banyak kepuasan tinggi karena para nasabah yang kepuasannya hanya sedikit dapat untuk berubah pikiran bila mendapatkan penawaran yang lebih baik, sedangkan nasabah amat puas lebih susah untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kedekatan emosional terhadap produk tertentu sehingga dapat memperoleh kesetiaan nasabah yang tinggi.⁴

Mengukur kepuasan nasabah adalah hal yang penting dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah, dengan itu perusahaan akan mengetahui posisi dalam persaingan bisnis, serta dengan mengukur tingkat kepuasan nasabah akan diketahui apakah terdapat kesenjangan antara mutu yang diharapkan dari suatu produk perbankan dengan mutu yang dirasakan nasabah, dalam perbankan nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan bank tersebut dan akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan bank secara berulang. Serta terdapat timbal balik yang akan didapat oleh pihak bank apabila nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan.

³ Ririn Wulandari, Fikri A. Rusmanif, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta: Nas Media Pustaka, 2020) h. 66

⁴ Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020) h. 31

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang terdiri dari bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).⁵

Perkembangan yang sangat pesat pada perbankan syariah merupakan satu keunggulan bagi pihak bank syariah itu sendiri untuk dapat menambahkan jumlah nasabahnya. Di era globalisasi saat ini persaingan bisnis sangat ketat suatu produk yang akan diterima dan yang akan bertahan dalam kompetisi pasar adalah produk yang memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen, jika konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka konsumen akan royal kepada perusahaan hal ini dapat menguntungkan bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang erat, di era persaingan yang ketat ini perusahaan harus menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya. Seperti bank BTN Syariah mereka akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada para nasabah agar nasabah merasa puas sehingga para nasabah akan setia kepada bank, bank BTN Syariah sendiri merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) dari bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, bank BTN Syariah mulai

⁵ Undang-Undang No. 21 Tahun 2008

beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan kantor cabang petamanya di Jakarta (KCS Harmoni).

Pada konsep kepuasan nasabah bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan mengurangi kemungkinan pindahnya konsumen ke perusahaan lain

Berikut adalah pelayanan yang diberikan bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang kepada nasabah bank bersumber dari para nasabah:

- a. Petugas teller yang kurang rama serta pelayanan yang diberikan terbilang lambat.
- b. Pelayanan yang kurang baik, serta kurang transparan terhadap suatu produk.

Berasakan pengukuran kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang ini terdapat nasabah yang merasa puas akan pelayanan bank BTN Syariah ada pula yang kecewa terhadap pelayanan bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang. Akan tetapi bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan nasabah hal ini bisa dilihat dari tabel jumlah nasabah pertiga tahun terakhir sebagai berikut

Tabel 1.1**Jumlah Nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Serang**

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	18.106
2020	23.298
2021	26.272

Sumber: Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang, 2022

Dengan peningkatan jumlah nasabah tentunya akan diikuti oleh pemberian pelayanan pada nasabah, maka dari itu upaya mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Serang terhadap kepuasan nasabah. Untuk itulah maka perlu dianalisis apakah sejauh mana para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya. Kenaikan jumlah nasabah dapat dilihat sebagai berikut:

Berdasarkan latar belakang diatas data yang dimaksud unuk melihat apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BTN Syariah Kantor Cabang Serang, sehingga ditarik kesimpulan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BTN SYARIAH.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan sebelumnya, yang terjadi dalam identifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang dilakukan BTN Syariah belum maksimal ada beberapa keluhan dari nasabah.
2. Kepuasan nasabah terhadap perusahaan akan mempengaruhi keberlangsungan hidup perusahaan, dikarenakan ketika nasabah merasa puas terhadap pelayanan bank maka mereka akan merekomendasikan bank kepada orang lain.

C. Batasan Masalah

Dengan adanya batasan masalah dilakukan agar peneliti lebih terfokus, terarah dan tidak menyimpang dari judul yang diteliti hal yang perlu dibatasi oleh peneliti sebagai berikut:

1. Penelitian mencakup kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
2. Penelitian terfokus pada variabel “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BTN Syariah (Studi Kasus Kantor Cabang Serang).”

D. Perumusan Masalah

Melalui rumusan masalah diatas, maka penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Serang?

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Serang?

E. Tujuan Penelitian

Peneliti ingin mengetahui keadaan dari permasalahan yang sedang diteliti, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada BTN Syariah Kantor Cabang Serang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada BTN Syariah Kantor Cabang Serang.

F. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis itu sendiri, perusahaan yang diteliti maupun akademisi

1. Akademik

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk sumbangan pemikiran bagi pembaca dan pengetahuan bagi seluruh masyarakat agar mengetahui bahwa terjadi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dan sebagai referensi pembaca bagi yang ingin melakukan penelitian.

2. Penelitian

Bagi peneliti sendiri hasil dari penelitian agar menjadi pembelajaran dan pengetahuan serta barmanfaat bagi semua dan penelitian ini merupakan syarat peneliti untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana S1.

G. Kerangka Pemikiran

Bank syariah merupakan bank secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah itu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar pada bank syariah didasarkan pada al-Qur'an dan hadist sehingga semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al-Qur'an dan hadis Rasulullah SAW.

Bank syariah diharuskan memberi jasa yang berkualitas dalam rangka terciptanya kepuasan pada nasabah, dengan tujuan untuk mendapatkan nasabah yang loyal dalam situasi persaingan antar bank yang cukup ketat ini pun bisa sebagai strategi yang bisa diterapkan sebagai pembeda antara bank syariah dengan bank konvensional dengan cara menekankan nilai nilai islami dalam pelayanannya. Kualitas pelayanan juga merupakan hal yang baik dalam menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan. Karena seringkali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal

terhadap perusahaan itu. Selanjutnya dapat disampaikan oleh gambar kerangka sebagai berikut:



Berdasarkan kerangka diatas, maka penelitian dapat digambarkan sebagai berikut.

Dengan adanya kerangka pemikiran maka dengan ini peneliti akan meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BTN Syariah (Studi Pada Bank BTN Syariah KC. Serang).**

H. Sistematika Penelitian

Terdapat sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Bab I** : Bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, pembahasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.
- Bab II** : Bab ini berisi tentang kajian teoritis sebagai hasil dari studi pustaka, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.
- Bab III** : Bab ini merupakan bab tentang metode penelitian yang mengurai kan data-data yang digunakan beserta sumber data.

Bab IV : Bab ini yaitu bab pembahasan dan hasil penelitian yang dimana akan menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengujian hipotesis, dan analisis data.

Bab V : Bab ini bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran-saran peneliti dari hasil penelitian yang diperoleh.