

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dunia ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sudah semakin cepat, salah satunya di bidang komputerisasi. Saat ini komputer memegang peranan dalam memperubah penyelesaian suatu pekerjaan untuk meningkatkan efisien kerja serta meningkatkan kreatifitas dan aktivitas pegawai yang memiliki skill dan kemampuan yang bagus. Hal ini membuktikan bahwa dengan perkembangan teknologi banyak perusahaan atau instansi yang menggunakan sitem komputerisasi sebagai alat bantu untuk mempermudah suatu pekerjaan.

Perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi mempengaruhi aktivitas perbankan terutama dalam segi pemrosesan data elektronik dan telekomunikasi juga dalam menciptakan produk perbankan yang berkualitas dan dapat diterima oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari peranannya yang komprehensif baik sebagai lembaga intermediasi dan penunjang

sistem pembayaran. Persaingan dalam sektor keuangan khususnya perbankan semakin ketat dalam melaksanakan jasa-jasa keuangan.

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas dan kenyamanan bagi nasabah menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.¹

Kepuasan nasabah merupakan penilaian dari nasabah atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank.² Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan

¹ Fandy Tripton, *Service Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), h. 82.

² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 162.

ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (*dis-confirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.³

Mengukur kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang penting dilakukan oleh perusahaan, karena dengan mengetahui tingkat kepuasan nasabah maka perusahaan akan mengetahui posisinya dalam persaingan bisnis. Dengan mengukur kepuasan nasabah akan diketahui apakah ada kesenjangan antara mutu yang diharapkan dari suatu produk perbankan dengan mutu yang dirasakan nasabah.

Dalam perbankan, nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang-ulang. Banyak manfaat timbal balik yang diperoleh dari perbankan apabila para anggotanya (nasabah) merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan oleh perbankan. Salah satu dari

³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 193.

berbagai manfaat tersebut yaitu secara tidak langsung nasabah tersebut membantu lembaga dalam mempromosikan lembaga perbankan yang bersangkutan.

Baik bank syari'ah dan bank konvensional sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaik (*service excellent*) untuk memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank mau tidak mau memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁴

⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran...*, h. 211.

Perkembangan perbankan syariah dalam menghadapi lingkungan bisnis yang sangat kompetitif agar tetap bertahan atau eksis salah satunya dengan cara mengembangkan pelayanan pelanggan dengan baik. Dengan pelayanan serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu Bank. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan saling berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan sehingga perusahaan memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.⁵

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan

⁵ Ikfi Akmalia, " Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang", (Jurnal Manajemen Bisnis Volume 2 No. 01 Edisi April 2012).

etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁶ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi ini, peranan petugas bank memegang peranan penting dalam memberikan kepuasan nasabah. Dalam Al-Qur'an Surat Ali Imron ayat 159 sebagai berikut:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (ال عمران : ١٥٩)

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah

⁶ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2004), h. 152.

menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (QS. Ali Imron: 159)

Dari ayat di atas menjelaskan, Allah SWT memerintahkan kepada semua kita agar senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan bukan berarti kita tidak boleh kasar (tegas) dalam bertindak, namun dalam konteks pelayanan terhadap nasabah, maka perilaku lemah lembut tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

Nasabah semakin kritis, mereka tidak akan tinggal diam apabila merasa tidak memperoleh kepuasan sebagaimana yang diharapkan atau dijanjikan atas jasa yang diperolehnya. Mereka tidak akan segan-segan mempublikasikan ketidakpuasan mereka kepada umum, bila hal ini terjadi maka akan mengganggu citra bank dan mendatangkan kerugian bagi bank yang bersangkutan. Nasabah yang puas akan setia kepada bank dan akan menjadi alat promosi yang efektif. Membina hubungan yang baik dan mempertahankan keberadaan nasabah tersebut, maka bank dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, memahami kebutuhan nasabahnya, dan memperhatikan keluhan-keluhan mereka.

Kualitas pelayanan dalam perbankan diharapkan agar mencapai kepuasan kepada nasabahnya. Adanya fakta dari produk jasa-jasa perbankan yaitu tentang sistem pembayaran SPP yang melalui Bank yang telah bekerja sama dengan beberapa Universitas. Seperti yang dikatakan oleh Rizki Amelya, Ikfi Akmalia, Nurmaya Sari, dan Afiful Ichwan. Bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah.

Kerjasama yang terjalin antara Bank BRI Syariah dengan Kampus Universitas Serang Raya (UNSERA), sektor perbankan memegang peranan penting dalam pelayanan jasa transaksi keuangan pada mahasiswa, tidak hanya transaksi produk yang dimiliki perbankan, transaksi pembayaran SPP pada dunia pendidikan dapat membantu dan mempermudah kerja dunia pendidikan, menghemat waktu serta memberikan keamanan uang yang telah di bayarkan pelajar ataupun mahasiswa.

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan harus memberikan kepercayaan kepada masyarakat terutama mahasiswa yang melakukan transaksi pembayaran SPP, sehingga perhatian

bank tidak hanya terbatas terselesainya transaksi pembayaran SPP saja, tetapi juga pada aspek proses pelayanan. Dimana hal ini untuk memperoleh kepercayaan dari mahasiswa. Sektor perbankan harus dikelola secara profesional dari segi pelayanannya, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan suasana yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Di mana jika bank membuat mahasiswa puas akan mendorong terciptanya publisitas kepada calon-calon nasabah potensial, dan pada akhirnya akan menciptakan nasabah-nasabah yang setia bagi bank.

Dalam upaya mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian Bank BRI Syariah Kantor Kas UNSERA terhadap kepuasan nasabahnya, terutama untuk mahasiswa Universitas Serang Raya Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang merasakan pelayanan dari Bank BRI Syariah Kantor Kas UNSERA. Dimulai dari ketika mahasiswa melakukan pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP). Untuk itulah maka perlu dianalisis sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis akan melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA (Studi pada Mahasiswa Universitas Serang Raya Fakultas Ekonomi dan Bisnis)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat teridentifikasi masalah yang hendak diteliti yaitu tentang sejauh mana pengaruh pembayaran SPP terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dilakukan agar tidak terjadi perluasan masalah dan lebih memfokuskan kepada permasalahan yang akan diteliti. Adapun batasan masalah tersebut adalah pengaruh pelayanan pembayaran SPP terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Serang Raya Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

D. Perumusan Masalah

Melalui batasan masalah di atas, untuk mempermudah dalam penelitian ini, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan pembayaran SPP terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian di atas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pembayaran SPP terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Akademisi

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan tambahan informasi dan pengalaman mengenai kepuasan nasabah serta

dapat menjadi salah satu rujukan untuk melaksanakan penelitian ini lebih lanjut.

2. Lembaga Perbankan Syariah

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih bagi pihak yang berkaitan dalam rangka memberikan masukan atau informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran SPP mahasiswa.

3. Peneliti

Bagi peneliti sendiri, dari penelitian ini dapat dijadikan sarana dalam memahami dan menambah pengetahuan teoritis yang telah dipelajari secara ilmiah dan sistematis.

G. Kerangka Pemikiran

Philip Kotler mengatakan bahwa, “Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/ jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan”. Sedangkan, Engel (1994) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan

ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.⁷

Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby mendefinisikan, “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.” Sedangkan, Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁸

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan, pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.⁹ Tujuannya adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah

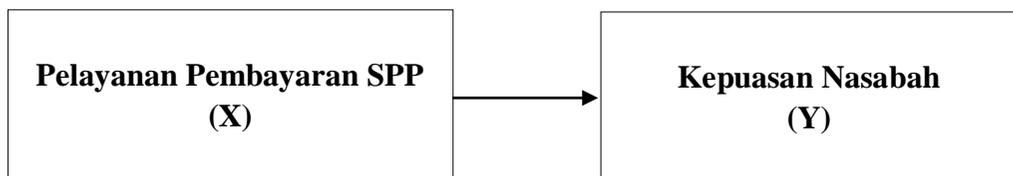
⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran...*, h. 193.

⁸ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 80.

⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, ..., h. 176.

menjadi lebih optimal, sehingga tujuan bank secara keseluruhan dapat tercapai. Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori-teori sebagai hasil dari studi pustaka. Teori yang didapat akan menjadi landasan pendukung

mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode analisis yang digunakan dalam penelitian dan data-data yang digunakan beserta sumber data.

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengujian hipotesis, dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.

