

# BAB 1 PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Pada Industri perbankan yang tumbuh dan bertambah sejak kebijakan 27 Oktober 1988 (Pakto 88), menawarkan berbagai jenis produk dan jasa perbankan. Kemudahan mendirikan bank dan membuka jaringan kantor cabang, gencarnya promosi dan pemasangan iklan, serta penawaran produk tabungan berhadiah menyebabkan usaha perbankan menghadapi persaingan yang ketat.

Perbankan sebagai lembaga yang berperan dalam transaksi keuangan telah menggunakan teknologi informasi yang terus mengalami perkembangan. Masyarakat menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiah-hadiah/souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, fasilitas ATM, jaminan keamanan dan sebagainya.

Menurut Parasuraman dan Zeithaml (dalam Tjiptono, 2007: 70) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, dalam kualitas pelayanan ada beberapa dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Fasilitas ATM yang tersebar diseluruh Indonesia, yang memudahkan nasabah dalam mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi ruang dan waktu.

Bisnis dalam bidang perbankan merupakan bisnis yang didasarkan pada asas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan ini. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya. Jika nilai dalam perbankan bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan nasabah akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi finansial yang dilakukan (Tjiptono, Pemasaran Jasa, 2014). Dalam upaya meningkatkan daya saing, pihak bank

harus mengembangkan dan meningkatkan pelayanannya menjadi pelayanan unggul atau prima (*service excellence*).

Dalam hal ini, pelayanan adalah hal utama yang sangat diprioritaskan oleh BSI KCP Majalengka Abdul Halim. Memberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank.

Kepuasan pelanggan (nasabah) merupakan inti dari pencapaian profit dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan didasarkan pada upaya meniadakan atau setidaknya mengurangi kesenjangan. Oliver (dalam Umar, 2003:14) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi purnabeli, di mana persepsi terhadap kinerja alternatif atau produk/jasa yang digunakan melebihi atau memenuhi harapan.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Dari 1.300 kantor cabang BSI yang beroperasi di Indonesia (Ramli, 2021), secara perlahan tentunya Bank BSI ini akan memegang pangsa pasar bank yang salah satu cabangnya adalah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.

Memiliki misi meningkatkan pelayanan dengan target >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank, tentunya BSI akan selalu mengoptimalkan kualitas pelayanan baik dari segi karyawan maupun fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.

**Tabel I.1**  
**Jumlah Nasabah 2020 - 2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2020	1500
2021	2000

Sumber : (BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2, 2022)

Tabel I.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 mengalami peningkatan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah nasabah dari berdirinya BSI KCP Majalengka

Abdul Halim 2 di tahun 2020 sampai 2021 yaitu sebesar 500 orang. Peningkatan jumlah nasabah ini dapat menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasa nasabah dengan hadirnya Bank Syariah Indonesia di tengah-tengah masyarakat Majalengka.

Akan tetapi berdasarkan dari penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yakni sebagai berikut.

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	1. Choiratul Umammah 2. Husnul Khatimah 3. Yuzza Bayhaqi 4. Munica Apriani
	Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	1. Adi Kuswanto

Tabel I.2

### **Research Gap Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah**

Dari tabel I.2 diatas menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan yang diteliti oleh Choiratul Umammah, Husnul Khatimah, Yuzza Bayhaqi, dan Munica Apriani pelayan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian Adi Kuswanto yang menunjukkan bahwa hanya dimensi *tangible* dan *emphaty* yang berpengaruh positif sedangkan pada dimensi *Reliability*, *responsiveness*, *assurance* tidak berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Semakin pesatnya perkembangan Bank Syariah Indonesia, tentunya tidak menutup kemungkinan bahwa tidak ada kendala yang terjadi bagi nasabah khususnya di bidang pelayanan.

Dalam kualitas pelayanan, berbagai pengaduan yang kerap timbul adalah akses fasilitas penarikan uang di mesin ATM BSI yaitu pendebitan rekening yang lebih dulu pada saat penarikan uang di ATM dimana uang yang ditarik sebesar nominal yang telah ditentukan oleh penarik itu belum keluar

atau tidak keluar. Hal ini dialami oleh beberapa nasabah BSI dalam pengaduannya Kantor BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.

Kemudian pada sisi kepuasan, Berbagai pengaduan yang kerap terjadi di sisi kepuasan BSI adalah BSI Mobile, kendala ini sering dirasakan oleh nasabah BSI dalam rangka menikmati fasilitas m-banking seperti aplikasi tertutup otomatis, aplikasi tidak bisa dibuka, pemrosesan lama, perbaikan layanan, server penuh, serta masih minimnya akses fasilitas mesin ATM BSI di berbagai daerah padahal dengan mergernya 3 Bank Syariah di Indonesia salah satunya adalah dalam rangka memperluas jaringan BSI terutama mesin ATM di berbagai kantor cabang dan daerah seharusnya lebih masif dalam pengadaan fasilitas ATM.

Hal itu tentunya tidak boleh dibiarkan oleh BSI, karena akan berdampak pada loyalitas nasabah. Strategi loyalitas nasabah merupakan inti dari serangkaian program taktis, oleh sebab itu BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 harus melakukan strategi untuk mencapai keunggulan bersaing yang membedakannya dengan perbankan lain dan mencapai tujuannya yaitu menjadi pemimpin pasar dalam jasa perbankan. Keunggulan bersaing adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan nilai lebih yang dinilai penting oleh nasabah dan membedakannya dari pesaing.

Berdasarkan pemaparan penulis di atas, dengan melihat dasar inilah yang melatar belakangi dan membuat penulis merasa tertarik untuk membahas dan menuangkannya dalam karya tulis ilmiah dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini akan dibagi menjadi sub bab yaitu identifikasi masalah, pembatasan masalah dan rumusan masalah, dari ketiga poin tersebut dapat dijelaskan mejadi berikut ini :

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- 1) Masalah yang timbul dalam kepuasan nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim yaitu bagaimana pentingnya pelayanan dan sistem yang baik, mengetahui faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan nasabah, jadi harus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan menciptakan sikap kepercayaan nasabah terhadap BSI KCP Majalengka Abdul Halim dan juga bisa berimbas kepada kepuasan nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim.
  - 2) Ketika pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan yang ada di benak pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut telah memenuhi harapan. Jika pelayanan yang diharapkan tidak sesuai maka ada kemungkinan pelanggan merasa kecewa. Maka dari itu bagaimana pegawai BSI KCP Majalengka Abdul Halim dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mempengaruhi nasabah.
  - 3) Masalah yang timbul dalam loyalitas nasabah adalah dimana lembaga keuangan harus mengutamakan kualitas produk dan pelayanan terhadap nasabah, jika nasabah merasa puas maka sikap loyal akan timbul di dalamnya dan juga semakin bertambahnya rasa puas nasabah terhadap BSI KCP Majalengka Abdul Halim.
2. Pembatasan Masalah
- Agar pembahasan masalah ini jelas dan mudah di fahami, maka dari itu peneliti membatasi pembahasan agar permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas serta menjaga kemungkinan penyimpangan di dalam penelitian ini, maka penulis memberikan batasan dengan fokus studi kasus di BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.
3. Pertanyaan Penelitian
- Rumusan Masalah tersebut penulis rinci dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:
1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2?
  2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2?

3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.
2. Untuk menguji pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan penjelasan dan pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan untuk melatih kemampuan penulis dalam melakukan penelitian dan mengetahui lebih jauh tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.
  - b. Bagi mahasiswa, ikut serta menambah khasanah keilmuan mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.
  - c. Bagi lembaga, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan ataupun referensi dalam menciptakan karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas akademika di IAIN Syekh Nurjati Cirebon maupun pihak-pihak lain yang membutuhkan.
  - d. Bagi pihak terkait, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam pengaruh

kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.

- e. Bagi masyarakat, kajian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat dalam pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.

