

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat pada dunia perbankan. Menurut UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perkembangan lembaga keuangan perbankan di Indonesia sangat pesat. Tidak hanya pada perbankan konvensional, perkembangan yang pesat juga dialami oleh perbankan syariah hal ini dapat dilihat dari banyaknya bank syariah yang berdiri saat ini (Andri, 2009).

Bank merupakan lembaga yang dipercaya pemerintah dalam bertindak sebagai mediator antara pihak disponsori dan berperan dalam departemen yang kekurangan dana. Sebagai wali amanat pemerintah, badan tersebut memiliki aturan dan peraturan yang lebih ketat untuk operasinya, seperti dengan kegiatan lainnya. Perbankan sebagai lembaga keuangan yang mengembangkan usahanya juga menghadapi masalah-masalah umum yang secara alamiah mempengaruhi sektor korporasi. Oleh karena itu, peran bank dalam industry jasa sangat penting. Berperan penting dalam tingkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dijalankan berdasarkan hukum dan asas Islam dengan berpedoman kepada Al-Qur'an dan al-Sunnah. Dalam praktiknya, perbankan syariah melakukan pelarangan terhadap bunga bank serta pelarangan melakukan investasi yang pada usaha yang haram. Bank syariah secara operasionalnya memiliki Dewan Syariah Nasional dimana dewan ini melakukan pengawasan kepada bank-bank syariah di Indonesia melalui fatwa – fatwa yang harus dipatuhi oleh seluruh bank syariah di Indonesia. Dimana fatwa tersebut meliputi jenis-jenis kegiatan produk dan jasa keuangan syariah, serta mengawasi penerapan fatwa tersebut (Zameer, 2015).

Kebutuhan manusia yang sangat tidak terbatas merupakan suatu beban yang akan dialami setiap manusia. Banyak hal yang seseorang lakukan dalam

mencapai suatu tujuan untuk mensejahterakan hidupnya, yaitu salah satunya di hal finansialnya yang kurang memadai, maka seseorang tersebut akan mencari lembaga yang dapat membantu dalam memnuhi kebutuhan hidupnya seperti halnya pada lembaga keuangan Bank, koperasi dan lembaga keuangan non Bank lainnya. Hal-hal yang diperhatikan oleh masyarakat dalam mencari lembaga keuangan yang dapat memnuhi kebutuhan khususnya dalam pembiayaan, hal terpenting adalah dalam hal bagi hasil dan kualitas pelayanan yang baik akan sangat memuaskan nasabah (Latumaerisa, 2011)

Untuk dapat bersaing dengan bank konvensional yang sudah lebih dulu hadir di masyarakat, ada beberapa strategi pemasaran yang dapat diterapkan oleh bank syariah, salah satunya yaitu dengan peningkatan kualitas pelayanan yang difokuskan pada pemenuhan kebutuhan pelanggan/nasabah. Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang digunakan untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan diperoleh jika kualitas jasa atau produk yang diberikan dapat dipenuhi sesuai dengan kebutuhan (Sylvina dalam (Mustofa, 2015).

Penting bagi bank syariah untuk mengadopsi program kualitas layanan untuk meningkatkan cara menyediakan produk dan layanan kepada nasabah mereka dan untuk mengatasi persaingan yang kuat dari bank konvensional dan pendatang baru ke pasar (Othman, 2001) . Peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk ini dimaksudkan agar memberikan kepuasan nasabah. Jika pelanggan memperoleh kepuasan maka laba atas keuntungan yang diharapkan akan diperoleh dengan sendirinya (Marimin, 2018).

Kualitas pelayanan yang berkualitas dan terpenuhi akan memberikan kepuasan nasabah sehingga terciptanya loyalitas pada nasabah untuk tidak berpaling pada produk sejenis pesaing perusahaan. Dan disamping itu juga dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut sehingga terciptanya nasabah baru yang bergantian kualitas yang dirasakannya atas produk atau jasa yang dikonsumsi. Jika kinerja bank memenuhi harapan nasabah, maka

nasabah merasa puas, sehingga dapat dilihat bahwa ketika kualitas pelayanan tinggi maka kepuasan nasabah akan tinggi (Hadi, 2002).

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan munculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negative. Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kepuasan nasabah sangat penting bagi perbankan syariah. Karena pentingnya kepuasan nasabah perlu mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya (F, 2006).

Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya meliputi keawetan, keandalan, kemudahan penggunaan dan perbaikannya, dan sifat lainnya. Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Produk yang dihasilkan oleh dunia usaha umumnya berbentuk dua macam, yaitu produk yang berwujud dan produk yang tidak berwujud. Sehingga dapat dilihat bahwa jika kualitas produk tinggi maka kepuasan nasabah akan tinggi (Kolter, 2012)

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas produk atau barang-barang yang diberikan nasabah. Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk (Zeithmal, 2014). Kualitas produk merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk dan jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan, semakin tinggi kualitas produk atau jasa, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan, ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada nasabah.

Kepuasan pelanggan adalah tugas utama yang tidak dapat diabaikan oleh setiap bisnis perbankan. Karena kepuasan pelanggan merupakan aspek penting

dalam menjaga citra sosial perusahaan secara keseluruhan, maka perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang sangat penting karena peran penting pelanggan dipandang sebagai kontribusi langsung atau tidak langsung terhadap penjualan untuk menjaga vitalitas perusahaan. Karena setiap organisasi mempunyai harapan yang besar agar pegawai dapat meningkatkan kinerja yang terbaik. Karena kinerja merupakan unsur dari kesuksesan individu dalam melakukan suatu pekerjaan (Kristiana, 2021)

Bank BTN KC Syariah Cirebon merupakan lembaga keuangan yang berada di kota Cirebon dan beralamat di jl. Kartini No. 68, Sukapura, Kec. Kejaksan, Kota Cirebon, yang berfokus dalam bisnis pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat tanpa subsidi. Bank Tabungan Negara Syariah KC Syariah Cirebon merupakan bank yang menjalankan bisnis berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Berdirinya Bank BTN KC Syariah Cirebon guna melayani tingginya keinginan masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan yang berlandaskan prinsip syariah. Bank BTN KC Syariah Cirebon memiliki visi dan misi untuk menjadi unit bisnis yang sehat dan terkemuka dalam memberikan pelayanan jasa keuangan serta mengutamakan kemaslahatan bersama. Hingga saat ini Bank BTN KC Syariah Cirebon terus eksis dan bersaing dalam memberikan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk kepada nasabahnya.

Fungsi pelayanan sebagai bagian eksternal *public relations* adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggannya (*customer relations*) dalam rangka menciptakan pelanggan royal. Pelayanan menjadi salah satu ujung tombak perusahaan dalam menjalin hubungan dengan pelanggannya. Bagi pelanggan, pelayanan merupakan pencitraan dari suatu perusahaan. Oleh karena itu menjadi sangat menarik untuk dijadikan wacana dalam penelitian, mengkaji bagaimana upaya perusahaan perbankan agar dapat terus eksis dalam mempertahankan perusahaan di tengah-tengah persaingan bisnis yang semakin ketat dengan tingkat kepercayaan pelanggan yang semakin rendah. Tidak terkecuali seperti yang dialami pada Bank BTN KC Syariah Cirebon.

Dari beberapa faktor diatas peneliti memilih faktor kualitas pelayanan dan kualitas produk di Bank BTN KC Syariah Cirebon. Karena terdapat fenomena pada Bank BTN KC Syariah yaitu kurang puasnya nasabah terhadap perjanjian bank yang hanya ditentukan secara sepihak. Maka dari itu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan sangatlah penting untuk kepuasan nasabah karena memiliki suatu komitmen untuk merealisasi konsep yang berorientasikan pada nasabah, menetapkan suatu standar kinerja pelayanan dan mengukur kinerja perusahaan (Sundriyanto, 2011). Selain itu kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan sangatlah penting bagi kepuasan nasabah karena produk merupakan pandangan pertama bagi nasabah dalam membeli sehingga dapat dipastikan nasabah akan menyukai suatu barang yang menarik dan bermanfaat. Nasabah akan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja dan pelengkap inovatif yang terbaik.

Teori yang telah dipaparkan di atas mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah terjadi kesenjangan dimana dalam teori dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, tetapi pada kenyataannya, kualitas pelayanan yang dirasa sudah baik masih belum mampu memberikan kepuasan maksimal terhadap nasabah.

Berdasarkan fakta yang ada di Bank BTN KC Syariah Cirebon belum maksimal dalam segi pelayanan nya maka peneliti tertarik untuk mengetahu sampai dimana kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah, maka judul penelitian ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH KC SYARIAH CIREBON”**.

B. Pembatasan dan Rumusan Masalah

1. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk memfokuskan penelitian. Untuk itu dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka yang menjadi sub-sub masalah yang akan dibahas yaitu :

- a) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon?
- b) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon?
- c) Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon
2. Untuk menganalisis dan mengetahui kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon
3. Untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoris

- a) Menambah pengetahuan serta wawasan bagi penulis sekaligus sebagai pelaksanaan tugas akademik, yaitu untuk melengkapi salah satu syarat guna tugas akhir skripsi.
- b) Memperoleh data yang lebih luas mengenai Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank BTN KC Syariah Cirebon.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Mahasiswa Perbankan Syariah
Peneliti memperoleh wawasan dan pengetahuan baru terutama dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- b) Bagi Lembaga
Untuk memberikan masukan, penilaian serta pandangan khususnya hasil riset ini diharapkan bisa bermanfaat selaku materi estimasi serta data untuk

Bank BTN KC Syariah Cirebon dalam mengutip ketentuan serta kebijaksanaan yang berhubungan dengan mutu jasa kepada kepuasan nasabahnya.

c) Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan skripsi ini, maka peneliti Menyusun penulisan skripsi ini dengan sistematika sebagai berikut:

1. BAB I : Pendahuluan

Menggambarkan isi dan bentuk penelitian yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

2. BAB II : Landasan Teori

Bab ini merupakan penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan teori dari berbagai referensi terkait. Kerangka ini disusun dengan menyesuaikan pokok-pokok permasalahan kerangka teori.

3. BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini merupakan rancangan penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, dan rencana penelitian.

4. BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil eksplorasi dan informasi pemeriksaan. Dari informasi yang sudah diperoleh, akan uraikan terkait bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon itu seperti apa dan apakah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN KC Syariah Cirebon.

5. BAB V : Penutup

Menguraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasanyang telah dilakukan pada bab ke empat sebagai jawaban singkat atas

permasalahan yang diteliti. Penulis juga akan menyampaikan saran terhadap hasil penelitian yang telah diuraikan.

