

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah perusahaan berpotensi meningkatkan pangsa pasar melalui pemenuhan tingkat kualitas pelayanan pelanggan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan. Memahami kebutuhan konsumen dan proses pembelian adalah dasar bagi suksesnya pemasaran karena dengan demikian perusahaan dapat menyusun strategi yang efektif untuk mendukung penawaran yang menarik bagi pasar sasaran.

Menurut Kotler (2004) kepuasan nasabah merupakan hal yang krusial dalam eksistensi sebuah perbankan. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikannya dengan harapannya. Kinerja yang dipersepsikan oleh nasabah akan harapan yang mereka inginkan menjadi ukuran penting dalam kepuasan yang mereka rasakan. Kepuasan nasabah dapat menjadi salah satu kunci sukses sebuah perbankan. Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya (Wahyuningsih and Janah 2018).

Bank Syariah Indonesia merupakan bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank ini merupakan hasil penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRISyariah.

Tabel 1.1

5 Bank Umum Syariah (BUS) Terbaik dengan Pelayanan Prima Tahun 2021-2022

Nama Bank	Peringkat
Bank Syariah Indonesia	1
Danamon Syariah	2
BTN Syariah	3

CIMB Niaga Syariah	4
Maybank Syariah	5

Table 1 Sumber: infobankstore.com

Tabel diatas merupakan daftar pemenang *Bank Service Excellence Award* 2022 yang diselenggarakan oleh Majalah Infobank bekerja sama dengan *Marketing Research Indonesia* (MRI). MRI melakukan pengumpulan dan analisis data secara ekstensif terkait dengan *customer experience* dan kualitas pemberian layanan pada setiap *touchpoint* yang menjadi penghubung antara nasabah dengan bank yang digunakan.

Namun, terdapat masalah umum yang beberapa kali kerap terjadi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto yaitu terjadi *maintenance* jaringan pada saat nasabah sedang bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Ciptosehingga menyebabkan nasabah menunggu. Dalam hal ini nasabah dirugikan dalam masalah waktu sehingga dipertanyakan kualitas layanan yang ada pada bank tersebut.

Kualitas pelayanan perusahaan-perusahaan itu dimaksudkan sebagai usaha untuk memenuhi harapan konsumen, sedangkan harapan konsumen tidak selamanya sama. Seiring dengan berjalannya waktu, harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan akan berbeda dan terus akan berkembang. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Wahab 2017).

Menurut Tjiptono (2011) selain kualitas pelayanan, faktor emosional juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan emosional merupakan respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian ataupun kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan emosional dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat memberikan kualitas pelayanan dan faktor emosional yang baik. Kualitas pelayanan secara keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen.

Berikut ini data perkembangan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto tahun 2022:

Tabel 1.2
Jumlah Perkembangan Nasabah Pada BSI KC Cirebon Dr Cipto Per 5
bulan tahun 2022

Bulan	Jumlah Nasabah Masuk
Juni	26.683
Juli	26.934
Agustus	27.215
September	27.502
Oktober	27.885

Table 2 Sumber: Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto 2022

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa pada bulan juni terdapat 26.683 nasabah, pada bulan juli terdapat 26.934 nasabah, pada bulan agustus terdapat 27.215 nasabah, pada bulan september 27.502, pada bulan oktober 27.885 nasabah, selalu terjadi peningkatan jumlah nasabah setiap bulannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji masalah yaitu antara data yang penulis dapatkan berbeda dengan observasi yang penulis lakukan. Beberapa nasabah beranggapan bahwa sering terjadinya *maintenance* jaringan pada saat nasabah sedang betransaksi. Jadi, Penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa besar “Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka masalah yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Masih kurangnya kualitas layanan yang ada pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.
2. Terdapat beberapa nasabah yang kurang puas sehingga menyebabkan ketidaknyamanan nasabah karena adanya masalah *maintenance* jaringan saat nasabah sedang bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto yang menyebabkan nasabah menunggu.
3. Bank Syariah Indonesia bersaing dengan Bank Konvensional dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Banyaknya persaingan saat ini mengharuskan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto dengan Kantor Cabang lainnya untuk lebih kreatif dan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Strategi Pemasaran yang baik juga harus meliputi pada kualitas *service* karena harapan konsumen dibentuk oleh pengalaman masa lalu dan pembicaraan dari mulut ke mulut. Pelayanan bertujuan memfasilitasi para nasabah saat mereka melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.
6. Nasabah ingin mendapatkan sesuatu produk atau jasa dengan mudah. Konsumen akan merasa puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.
7. Kualitas pelayanan dan emosional Bank Syariah masih perlu penyesuaian kepada nasabah

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, terdapat beberapa batasan masalah agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan yang ingin disajikan:

Adapun penelitian ini yaitu membahas tentang:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah indonesia kantor cabang cirebon dr

ciptopembahasannya dibatasi pada faktor kualitas pelayanan, dan faktor emosional terhadap kepuasan nasabah.

2. Responden pada penelitian ini adalah khusus nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto?
2. Bagaimana pengaruh faktor emosional terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan:

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.
2. Untuk mengukur dan menganalisis seberapa besar pengaruh faktor emosional terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.
3. Untuk mengukur dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.

Kegunaan:

Mengenai kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, referensi serta masukan-masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat membantu bagi perusahaan sebagai hasil pertimbangan dalam pelayanan dan sebagai masukan tentang bagaimana kualitas layanan dan faktor emosional dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga berguna untuk mempertahankan nasabah mereka.

2. Kegunaan Praktis

Bahwa dengan ini dapat memberikan jawaban terhadap masalah yang akan diteliti dan diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi para pihak pembaca.

F. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini perlu adanya sistematika penulisan dengan tujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami substansi serta gambaran secara garis besar mengenai hasil penelitian ini. Maka secara umum akan di paparkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN berisi mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA dalam bab ini akan menggambarkan tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul penulisan skripsi yaitu Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto, penelitian terdahulu untuk mengetahui gambaran dari penelitian sebelumnya mengenai judul yang terkait, kerangka pemikiran, dan hipotesis penilitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN berisi mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber dan jenis data, variabel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN yang berisi tentang gambaran umum dari tempat penelitian dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan,

pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto.

BAB V PENUTUP merupakan bab terakhir yang mana berisi mengenai kesimpulan dari sebuah hasil penelitian yang dilakukan dan saran.

