

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank yaitu lembaga keuangan yang berupaya menghubungkan pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, memperlancar arus pembayaran, dan memperoleh keuntungan dari transaksi yang dilakukan.

Bank menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tanggal 10 November 1998, yaitu badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kartu kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat luas.

Nasabah pada sebuah bank memiliki peran penting dalam mengukur kepuasan yang didapatkan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank. Kepuasan nasabah tersebut yang nantinya akan menjadi tolak ukur keberhasilan bank dalam melayani nasabah.

Menurut Kotler, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang didapatkan dan berasal dari perbandingan antara kesan terhadap hasil suatu produk dan harapan terhadap produk tersebut (Karim, 2020).

Jika kinerja yang diberikan kepada nasabah berada di bawah harapan, maka nasabah tidak akan merasa puas atas pelayanan yang didapatkan. Jika kinerja yang diberikan kepada nasabah dapat memenuhi harapan, maka nasabah merasa puas atau senang atas pelayanan yang diberikan. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, bank harus dapat menciptakan atau mengelola suatu sistem yang dapat memperoleh nasabah lebih banyak dan dapat mempertahankan nasabahnya.

Setiap kegiatan keuangan yang dilakukan bank, terdapat komunikasi yang saling terhubung antara pihak bank dengan nasabah. Dengan adanya komunikasi, manusia bisa saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari baik di rumah, di tempat bekerja, di lingkungan masyarakat, maupun di mana saja.

Menurut Rogers dan Kincaid, menyatakan bahwa, komunikasi adalah proses diantara dua orang atau lebih membentuk atau melaksanakan transfer informasi antara satu sama lain yang pada akhirnya akan sampai pada situasi saling mengerti secara mendalam (Hendrayady, 2021). Komunikasi yang baik pada sebuah perusahaan salah satunya bank merupakan suatu keunggulan yang dimiliki agar bank mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing lain di persaingan yang semakin ketat.

Komunikasi bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai bentuk dari komunikasi, yaitu komunikasi verbal maupun komunikasi non-verbal untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Seseorang dalam dunia bisnis tidak hanya mampu berkomunikasi, tetapi juga menggunakan media komunikasi yang ada. Penggunaan media komunikasi bertujuan agar pesan bisnis yang disampaikan kepada penerima pesan dapat tersampaikan dengan efektif dan efisien. (Hery, 2022)

Komunikasi bisnis merupakan komunikasi yang digunakan dalam membangun *partnerships*, sumber daya intelektual, untuk mempromosikan suatu produk, dengan sasaran dalam menciptakan nilai yang baik bagi bisnis yang sedang di jalankan. Bentuk komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang disampaikan melalui tulisan maupun lisan kepada pihak lain. Dalam komunikasi verbal diperlukannya kata-kata yang disusun pada sebuah kalimat yang membentuk suatu pola yang memiliki pesan, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan yang ingin disampaikan. Sedangkan untuk komunikasi non-verbal merupakan komunikasi yang mendasar dalam komunikasi bisnis. Komunikasi non-verbal sulit untuk dipelajari, seperti memahami ekspresi wajah, penggunaan bahasa isyarat, gerakan tubuh, simbol-simbol, dan intonasi suara.

Menurut Kotler dan Amstrong, kualitas pelayanan yaitu keseluruhan dari kualitas dan karakteristik produk atau jasa yang berikan untuk menunjang kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (Winarsih & Ratminto, 2010).

Kualitas pelayanan tidak hanya ditetapkan oleh pihak bank saja, tetapi juga dari pihak nasabah, karena nasabah yang menikmati dan mengukur kualitas dari jasa pelayanan yang diberikan berdasarkan harapan-harapan dalam memenuhi kepuasan. Saat ini nasabah sangat kritis sehingga para bank harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan para nasabah. Ketika nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka nasabah akan menilai pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Demikian halnya dengan kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu, secara umum pihak bank harus mengacu kepada kepuasan nasabah.

Pada penelitian ini, didukung oleh peneliti terdahulu penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Rachma Putri dan Rizka Rulyanti yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Syariah Cabang Asia Afrika Bandung”. Hasil penelitian ini adalah mendapatkan hasil penelitian dengan melalui uji hipotesis parsial (Uji t) dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA Cabang Asia Afrika Bandung, karena mendapatkan nilai presentase yang cukup baik.

Kedua, I Made Sumartana dan Ibrahim Adam yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KC Denpasar”. Hasil penelitian ini adalah hasil penelitian adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini ditunjukkan dari besarnya koefisien regresi sebesar 0,771. Hasil dari uji t dengan nilai t hitung 10,218 lebih besar dari nilai t tabel 1,98498.

Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta”. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kinerja kualitas jasa bank umum Syariah di Surakarta, di mana hasil dari dimensi *compliance*, *reliability*, *tangibility*, *empathy*, *responsiveness* secara individu terhadap kepuasan nasabah bank umum Syariah, sedangkan untuk variabel *assurance* tidak terdapat pengaruh

yang signifikan di mana jaminan dan keamanan yang diberikan belum dirasakan yang terbaik oleh nasabah.

Tabel 1.1
10 Bank Umum Konvensional Terbaik dengan Pelayanan Prima
Tahun 2021-2022

Nama Bank	Peringkat
Permata Bank	1
Commonwealth Bank	2
BCA	3
OCBC NISP	4
BRI	5
BNI	6
Danamon	7
BTN	8
BJB	9
Mandiri	10

Sumber : *Infobanknews.com*

Dari tabel di atas Bank BRI terdaftar sebagai 10 bank umum konvensional terbaik dengan pelayanan prima pada tahun 2021-2022 yang diselenggarakan oleh Majalah Infobank yang bekerja sama dengan *Marketing Research Indonesia (MRI)*. Penghargaan yang dilakukan berdasarkan pada survei *Bank Service Excellence Monitor (BSEM)* yang dilakukan oleh MRI. MRI melakukan pengumpulan data dan menganalisis data secara ekstensif terkait dengan customer experience dan kualitas pemberian layanan pada setiap touchpoint yang menjadi penghubung antara nasabah dengan bank. (Yulian, 2022)

Dengan mengutamakan komunikasi yang baik dan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan para nasabah, selanjutnya bank sebagai lembaga keuangan yang membantu menyimpan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat sehingga dapat mengelola keuangan dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai komunikasi bisnis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu, penelitian tersebut penulis tuangkan dalam judul **“Pengaruh Komunikasi Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu”**

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh komunikasi bisnis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu. Penelitian ini tergolong dalam wilayah kajian Manajemen dan Organisasi Bisnis Syariah, dengan topik kajian Komunikasi dalam Bisnis Syariah.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian atau pengujian pada suatu teori tertentu dengan menguji hubungan antar variabel satu dengan variabel lainnya menggunakan data berupa angka.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai bagaimana pengaruh komunikasi bisnis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu.

2. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini hanya pada tiga variabel, yaitu Komunikasi Bisnis dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu. Pembatasan ruang lingkup pada penelitian ini diterapkan agar terfokus pada pokok permasalahan yang timbul, beserta pembahasannya sehingga diharapkan tujuan penelitian ini tidak menyimpang dari sarannya, yaitu pada tiga

variabel. Pembatasan ruang lingkup ini agar terfokuskan terhadap permasalahan dan pembahasan dalam membahas mengenai Komunikasi Bisnis, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini dapat dinyatakan dalam bentuk pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi bisnis berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu?
3. Apakah komunikasi bisnis dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah komunikasi bisnis berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu.
3. Untuk mengetahui apakah komunikasi bisnis dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta bahan referensi khususnya mengenai komunikasi bisnis dalam dunia perbankan mengenai teori tentang komunikasi bisnis,

kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Serta memberikan masukan terhadap perusahaan tentang bagaimana komunikasi bisnis dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat mempertahankan pelanggan mereka.

b. Bagi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar, acuan atau perbandingan bagi peneliti lain yang bermaksud melakukan penelitian dan menjadi bahan masukan positif untuk para pembaca dengan kajian yang sama.

c. Bagi Akademis

Sebagai bentuk perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sebagai sumbangan pikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kebijakan institusi. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pembelajaran yang dapat membantu studi kepuastakaan dan informasi yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

D. Sistematika Penulisan

Penyajian penelitian ini dibagi dalam beberapa bab dengan tujuan untuk mempermudah pembaca mencari informasi yang dibutuhkan, serta memahami informasi pada penelitian ini secara garis besarnya saja. Pembagian bab tersebut adalah sebagai berikut:

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

BAB II TIJAUAN PUSTAKA berisi tentang gambaran teori-teori yang berkaitan dengan judul pada penelitian ini yaitu Pengaruh Komunikasi Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu, penelitian terdahulu untuk

mengetahui gambaran dari penelitian sebelumnya mengenai judul terkait, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

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

BAB IV HASIL PENELITIAN berisi tentang gambaran umum dari tempat penelitian yang diteliti dan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Komunikasi Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu.

BAB V PENUTUP berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang diteliti dan saran.

