BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi perusahaannya sehingga bisa menjadi lebih unggul dari para pesaing, khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu jasa perbankan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pada Bab 1 pasal 1 dan ayat 7 menyebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Utami et al., 2015).

Supaya perusahaan dapat mempertahankan posisi terdepan dalam persaingan, perusahaan harus mampu menciptakan keunggulan bersaing melalui strategi yang tepat. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam bidang jasa perbankan, karena memperhitungkan bahwa nasabah berperan sangat besar dalam kontribusi pendapatan langsung maupun tidak langsung untuk menunjang eksistensi perusahaan.

Setiap bank memiliki strategi pelayanannya masing-masing dan sebisa mungkin memiliki pelayanan yang paling baik dibandingkan bank lainnya. Dengan demikian, adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai bank, masyarakat akan datang dengan sendirinya dan ingin menabung atau menjadi nasabah di bank tersebut.

Dengan pernyataan tersebut, bank perlu terus berinovasi dalam produk dan mampu memberikan strategi pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Jika produk dan layanannya tidak memenuhi kualitas, maka nasabah dapat dengan mudah meninggalkan, dan beralih ke bank lain. Nasabah yang merasa kecewa biasanya akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain, sehingga berdampak pada calon nasabah baru akan merasa ragu dan lebih berminat

untuk menggunakan jasa bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut, tentunya perusahaan akan mengutamakan harga yang sesuai, kualitas produk yang baik, dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.

Untuk keberlangsungan suatu perusahaan dalam usaha mencapai kepuasan nasabah, upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan akan jauh lebih efektif bagi perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus merencanakan, mengatur, dan mengendalikan sistem kualitas agar pelayanan dapat memuaskan nasabah. Sebagai upaya mempertahankan nasabah, kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi bank syariah. Nasabah lama yang merasa puas dengan pelayanan yang sudah mereka terima akan diteruskan kepada nasabah baru, sehingga hal tersebut bisa menambah jumlah nasabah.

Kepuasan nasabah juga tergantung pada kualitas produk jasa yang diberikan. Bank sebagai lembaga keuangan perlu mengkomunikasikan produk yang mereka tawarkan, hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui dan memiliki niat membeli manfaat atas produk dan pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Karena produk bank merupakan jasa, maka faktor kepercayaan merupakan senjata utama dalam menarik, memengaruhi, dan mempertahankan nasabahnya. Keunggulan produk jasa tergantung pada keunikan dan kualitas layanan, serta apakah sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah. Salah satu cara untuk tetap terdepan dalam persaingan adalah dengan cara konsisten memberikan layanan berkualitas lebih tinggi daripada pesaing.

Secara umum, kualitas bukan hanya melekat pada produk nyata yang dihasilkan oleh suatu perusahaan, tetapi juga pada pelayanan atau jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada nasabahnya. Kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara kenyataan dan apa yang diharapkan nasabah dari pelayanan yang mereka peroleh atau terima (Iffah, 2018).

Kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat dalam dunia perbankan. Menurut Freddy Rangkuti, tidak ada gunanya produk yang berkualitas kalau tidak diimbangi dengan kualitas

layanan yang luar biasa. Nasabah akan merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan dengan baik. Sebaliknya, layanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah atau kepuasan nasabah (Rangkuti, 2013).

Layanan yang baik dalam perbankan memberikan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri, begitu pula kualitas produk yang ditawarkan bank kepada nasabahnya yang banyak memberikan manfaat dalam setiap kegiatan transaksinya. Dalam jangka panjang kepuasan nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi jasa perbankan. Oleh karenanya, sebuah perbankan harus memperhatikan masalah kepuasan nasabahnya. Karena dalam menciptakan kepuasan nasabah terhadap perusaahan itu tidak mudah (Hastari & Cahaya, 2016).

BSI KCP Indramayu Sudirman sebagai salah satu lembaga kepercayaan masayarakat harus mampu memberikan pelayan yang berkualitas untuk memberi kepuasan bagi nasabah. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai syariah maka akan berakibat merugikan bank itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.

Namun seringkali tetap terjadi kesenjangan antara kinerja Bank dengan harapan nasabah. Seringkali nasabah mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan bank, contohnya yaitu keluhan terkait pelayanan pegawai customer service yang hanya ada satu orang saja, sehingga ketika Bank dalam keadaan ramai nasabah harus mengantri lama. Kemudian keluhan terkait mobile banking yang terkadang mengalami gangguan, dan keluhan ketika nasabah mentransfer sejumlah uang melalui mesin ATM namun bukti struknya tidak keluar tetapi saldo di ATM sudah terpotong.

Tentunya di luar itu masih dimungkinkan ada hal-hal lain pada produk dan pelayanan bank yang tidak sesuai dengan harapan nasabahnya, ini bisa menimbulkan rasa kecewa dan nasabah akan merasa tidak puas. Sehingga perlu diketahui oleh bank, hal-hal apa sajakah yang dikeluhkan oleh nasabah dari pelayanan yang telah diberikan bank.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap bank syariah. Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman, dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN STRATEGI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman)"**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini dibagi menjadi tiga sub bab yaitu identifikasi masalah, batasan masalah, dan rumusan masalah. Dari ketiga sub bab tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

a. Wilayah Kajian Penelitian

Wilayah kajian penelitian ini mencakup Strategi Peningkatan Layanan Lembaga Keuangan Syariah.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dalam proposal penelitian ini menggunakan penelitian field research (penelitian lapangan) yang dilakukan di BSI KCP Indramayu Sudirman.

c. Jenis masalah

Jenis masalah dalam proposal penelitian ini adalah membahas mengenai bagaimana pengaruh kualitas produk dan strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Indramayu Sudirman.

2. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, agar tidak melebarnya permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi masalah dengan lebih memfokuskan pada pengaruh kualitas produk dan strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah studi kasus pada BSI KCP Indramayu Sudirman.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas maka permasalahan pokok dapat dirumuskan sebagai berikut:

a. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Indramayu Sudirman?
b. Bagaimana pengaruh strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Indramayu Sudirman?
c. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan strategi pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Indramayu Sudirman?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan yang dapat dikemukakan oleh penulis yaitu:

a. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Indramayu Sudirman.
b. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Indramayu Sudirman.
c. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk dan strategi pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Indramayu Sudirman.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Dalam melakukan penelitian ini penulis dapat meningkatkan pemahaman dan juga wawasan pengetahuan tentang pengaruh kualitas produk dan strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

IAIN SYEKH NURJATI CIREBON

b. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini untuk perusahaan diharapkan bisa menjadi bahan rekomendasi dan juga evaluasi mengenai kualitas pelayanan dan strategi pelayanan yang akan diberikan kepada para nasabahnya dimasa medatang, sehingga dapat meningkatkan kepuasan para nasabahnya.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan ataupun literatur penelitian yang akan datang dan juga dapat dijadikan perbandingan bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas produk dan strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan kemudahan berupa gambaran umum atau sebuah pemahaman kepada para pembaca tentang sebuah penelitian yang telah diuraikan diatas. Adapun sistematika dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini akan dijelaskan secara garis besar yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, dalam bab ini berisi uraian teori-teori yang digunakan dalam membahas masalah yang meliputi teori kualitas produk, strategi pelayanan, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, dalam bab ini membahas mengenai rencana dan prosedur penelitian yang akan dilakukan oleh penulis bertujuan untuk menjawab hipotesis penelitian, diantaranya tempat dan waktu penelitian, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini akan berisi mengenai hasil yang diperoleh dari pengolaan data melalui metode yang digunakan akan dideskripsikan dan dianalisis.

BAB V PENUTUP, bab ini adalah bab terakhir dalam penelitian ini. Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah. Sedangkan saran merupakan isi mengenai rekomendasi dari peneliti berdasarkan kesimpulan yang diperoleh.

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON