

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi merupakan proses integrasi internasional yang terjadi karena adanya pertukaran pandangan pada berbagai aspek kehidupan. Era Globalisasi telah membawa banyak kemajuan bagi kehidupan masyarakat dunia, tak terkecuali juga dengan masyarakat Indonesia. Perubahan dan kemajuan ini terjadi diberbagai bidang kehidupan masyarakat, seperti bidang politik, sosial, ekonomi agama dan yang terutama adalah bidang teknologi informasi.

Kemajuan yang terjadi pada berbagai aspek kehidupan dan yang paling utama adalah teknologi informasi, hal ini menjadikan pola pandang masyarakat semakin pandai dan kritis, baik dalam berfikir, melakukan tindakan, maupun mengambil sebuah keputusan. Semakin pandai dan kritisnya masyarakat menjadi sebuah tantangan dan peluang bagi lembaga/organisasi yang bergerak di bidang jasa/pelayanan seperti halnya lembaga keuangan.

Lembaga keuangan merupakan badan usaha yang bergerak dibidang keuangan sebagai penyedia jasa layanan untuk penyaluran, penyimpanan serta jasa lain yang ditujukan untuk masyarakat. Lembaga keuangan itu sendiri terdiri atas dua jenis, adapun salah satu jenis dari lembaga keuangan adalah lembaga keuangan Bank. Menurut UU No 10 tahun 1998 bank adalah

badan usaha yang beroperasi untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak (slamat.2001: 47) atau sebagai lembaga intermediasi antara masyarakat yang kelebihan dengan masyarakat yang kekurangan dana.

Peranan lembaga intermediasi dalam meningkatkan taraf hidup orang banyak adalah dengan memberikan kredit kepada sektor riil mulai dari usaha kecil sampai usaha besar dalam rangka meningkatkan peran bank sebagai lembaga intermediasi, bank bersaing dan berlomba-lomba untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat melalui peningkatan layanan yang diberikan kepada nasabah baik itu nasabah individu maupun lembaga. Bank berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan jenis produk/jasa yang diberikan. Peningkatan kualitas layanan dilakukan perbankan dengan tujuan untuk mendapatkan loyalitas dari nasabah.

Loyalitas dari nasabah tersebut tentunya tidak dapat diperoleh begitu saja. Hal ini dikarenakan selain harus bekerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tentunya bank juga harus dapat memberikan keunggulan yang dimiliki jika dibandingkan dengan perbankan lain. Sebelum mencapai tahapan loyal, nasabah harus terlebih dahulu merasa puas dengan jasa layanan yang diberikan oleh suatu bank. Kepuasan itu yang nantinya akan menjadi pertimbangan nasabah untuk tetap atau berhenti menggunakan jasa layanan dari suatu perbankan. Semakin baik pelayanan yang dilakukan perbankan

kepada nasabah maka nasabah akan semakin puas dan menjadikan nasabah loyal dan akan terus memakai jasa layanan yang diberikan oleh suatu perbankan.

Perbankan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pada umumnya jika nasabah merasa tidak puas terhadap suatu layanan yang diberikan oleh perbankan, maka nasabah lebih memilih untuk tidak melakukan pengaduan bahkan sebagian besar diantaranya cukup dengan menghentikan pembelian terhadap produk jasa tersebut. Dan untuk menghindari terjadinya hal yang tidak diinginkan maka suatu bank baik itu perbankan syariah maupun perbankan konvensional, sama-sama melakukan tindakan preventif atau pencegahan, diantaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan menghindari adanya nasabah yang menghentikan penggunaan jasa pada perbankan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan yang diterima konsumen. Konsumen harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi konsumen pesaing yang akan berakibat buruk bagi perkembangan perusahaan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan diantaranya: Kualitas produk, Kualitas pelayanan, emosi, harga, biaya dan kemudahan (Irawan.2004: 37).

Berdasar pada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah diatas, penulis memilih menggunakan faktor kualitas pelayanan untuk menilai kepuasan dari nasabah. Alasan penulis memilih kualitas pelayanan sebagai indikator dari kepuasan nasabah adalah bahwa pelayanan merupakan pangkal dari kegiatan operasional perbankan, selain itu sistim pelayanan adalah indikator yang langsung dapat di nilai dan dirasakan oleh nasabah sejak pertama kali melakukan transaksi pada suatu perbankan. Jadi dari kualitas pelayanan nasabah awam pun sudah bisa menenilai bank itu bagaimana.

Indikator dari kualitas pelayanan akan dianalisis dengan menggunakan metode servqual. Penggunaan metode servqual dinilai tepat untuk menganalisis tingkat kualitas dari sebuah lembaga penyedia layanan jasa seperti perbankan karena dalam metode servqual analisisnya melibatkan lima dimensi kualitas jasa. Ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Pengujian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah ini akan dilakukan dengan objek penelitian yaitu Bank Mandiri Syariah KCP Wirobrajan. Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah yang mempunyai banyak kantor cabang maupun pembantu yang sudah tersebar di hampir seluruh kota dan provinsi di Indonesia. Di Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri Bank Syariah mandiri mempunyai kantor cabang maupun cabang pembantu sebanyak 22 kantor termasuk *payment point* yang tersebar di

hampir setiap kabupaten yang berada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal itu yang membuat setiap kantor cabang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan tujuan membuat nasabah puas untuk menghindari adanya nasabah yang menghentikan penggunaan layanan jasa layanan dari suatu perbankan. Diantara 22 kantor yang berada di Yogyakarta, diantaranya adalah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan berdiri dan menjalankan kegiatan operasionalnya sejak tanggal 1 Oktober 2011. Saat ini jumlah karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan sejumlah 17 karyawan. Dari ke-17 karyawan itu terdiri atas Branch Manager, Branch operator Manager, Micro Banking Manager, Bussines Banking Relationship Manager, General Support Staff, Teller, Customer Service, Micro Administration Staff, Micro Analist, Micro Financing Sales, Security, Driver, Office Boy.

Dari data karyawan di atas, terlihat bahwa tidak tercantum adanya karyawan yang bertugas sebagai marketing funding (marketing yang bertugas mencari dana pihak ketiga). Sedangkan kita semua tahu bahwa kegiatan oprasional dari perbankan adalah menghimpun dan menyalurkan dana dari dan untuk masyarakat. karena tidak adanya marketing funding, maka dari situ dapat disimpulkan bahwa nasabah yang dengan sendirinya terdorong untuk menyimpan dana atau melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

Ketika masyarakat (nasabah) memutuskan untuk menggunakan jasa layanan dari suatu bank, maka sebelumnya pasti mereka sudah memikirkan secara matang mengenai keputusan yang mereka (nasabah) ambil, terutama untuk mempercayakan dananya kepada suatu lembaga keuangan dalam hal ini perbankan. Selain itu nasabah juga pasti mempunyai harapan/espektasi yang tinggi ketika mereka mulai mengambil langkah untuk menggunakan produk dan jasa layanan dari perbankan.

Dengan demikian sebenarnya tujuan yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah mengenai jawaban dari harapan/espektasi mereka. Ketika nantinya hal yang mereka dapatkan pada saat menggunakan produk dan jasa layanan perbankan adalah sesuai atau bahkan lebih tinggi dari harapan/espektasinya, maka nasabah akan puas dan pasti akan tetap bertahan dalam menggunakan produk jasa layanan dari suatu perbankan, begitu juga sebaliknya. Hal itu yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Menggunakan Metode Servqual dengan objek penelitian pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah dimensi dari kualitas pelayanan yakni bukti fisik (*tangible*) keandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) Dan empati (*emphaty*) berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah dimensi dari kualitas pelayanan yakni bukti fisik (*tangible*) keandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan, pengetahuan, Informasi atau masukan terhadap penelitian selanjutnya dan sebagai salah satu media untuk mempraktekan teori- teori yang telah diperoleh dengan kenyataan yang dihadapi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan mengenai tingkat kepuasan nasabahnya terhadap kualitas pelayanan yang telah mereka berikan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi kepentingan pihak Bank Syariah Mandiri Kcp Wirobrajan dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabahnya melalui layanan pada kegiatan operasionalnya.

b. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan analisis kepuasan nasabah.

Diharapkan dapat memberikan referensi atau sumbangan pemikiran bagi pihak Bank Syariah Mandiri untuk menentukan kebijakan dalam keputusan pemasaran, khususnya dalam hal peningkatan ,kelengkapan fasilitas dan pelayanan yang baik bagi perkembangan Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajandi masa yang akan datang.