

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bertambahnya jumlah bank yang beroperasi di Lampung Tengah membuat persaingan antar bank menjadi semakin ketat apalagi jumlah bank asing yang beroperasi di Lampung Tengah bertambah sejak prosedur pendirian cabang bank asing diperlonggar. Tingginya tingkat persaingan yang terjadi antar bank sekarang menimbulkan tantangan dan juga peluang-peluang yang segera harus dicari jalan keluarnya atau solusinya. Hal ini harus dilakukan jika tidak maka bank tersebut akan ditinggalkan nasabah.

Penduduk kota Lampung yang padat khususnya di Lampung Tengah dan mayoritas beragama Islam merupakan peluang pasar yang cukup besar. Dalam menjalankan sistem dan operasinya, berdasarkan syariah Islam. Operasi perbankannya mengikuti tatacara berusaha maupun perjanjian. Berdasarkan hal tersebut maka nasabah Lampung Tengah merupakan nasabah yang berpotensi cukup tinggi bagi Bank Syariah.

BMT merupakan bank yang menjalankan usaha jasa pelayanan yang mengandalkan kepercayaan nasabah. Bank yang dapat membuat keinginan dan kebutuhan nasabah terpenuhi dan diperhatikan maka bank tersebut akan dapat memenangkan persaingan dalam memperoleh dan mempertahankan nasabah

adalah sampai dimana bank tersebut dapat memberikan pelayanan dan kemudahan yang terbaik bagi nasabahnya.

Pelayanan yang cepat dan praktis menjadikan harapan setiap nasabah yang berhubungan dengan bank tersebut, sebab itu perlu memperhatikan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi konsumen agar merasa puas. Pandangan yang baik terhadap suatu pelayanan akan menentukan keberhasilan. Pelayanan yang tepat dengan prosedur pelaksanaan kerja yang baik bagi nasabah atau nasabah pada umumnya (Wani dan Susi: 343,344).

Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen atau pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Demikianlah sebagaimana yang disampaikan oleh banyak pakar ekonomi yang memberikan definisi mengenai kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen. Kurt dan Clow (1998) menyatakan bahwa kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang. Kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik untuk kemudian diserahkan

diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara konsumen dan terdapat kontak personil dengan penyelenggara jasa tersebut.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), dalam bukunya Tjiptono menyatakan bahwa perusahaan jasa, kemampuan memberikan kepuasan kepada pelanggan ditentukan oleh beberapa faktor dalam memenuhi harapan pelanggan. Atribut tersebut meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibless*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan. (Tjiptono, 2005)

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya konsumen merasa puas. Jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

BMT merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kualitas serta kepuasan nasabahnya. Oleh karena itu, penulis memilih BMT sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan BMT di Lampung Tengah dari hasil penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa

“PELAYANAN, FASILITAS DAN KETERSEDIAAN INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT di LAMPUNG TENGAH”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BMT di Lampung Tengah?
2. Apakah fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BMT di Lampung Tenga?
3. Apakah ketersediaan informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BMT di Lampung Tengah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT di Lampung Tengah.
2. Untuk menguji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah BMT di Lampung Tengah.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat di bidang teoritis
 - a. Menambah kontribusi ilmu pengetahuan tentang pengaruh pelayanan, fasilitas dan ketersediaan informasi terhadap kepuasan nasabah BMT di Lampung Tengah.
 - b. Sebagai salah satu acuan yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian BMT di masa yang akan datang.
2. Manfaat di bidang praktik

Memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil oleh Baitul

Mel. Wa. Tembil (BMT) guna meningkatkan Kualitas BMT sehingga