

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan beberapa penjelasan mengenai latar belakang pentingnya penelitian ini dilakukan, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

A. LATAR BELAKANG

Dewasa ini kondisi persaingan di dunia usaha semakin ketat, tak terkecuali di dalam industri perbankan syariah. Banyak munculnya bank-bank baru, dan banyak dari bank konvensional telah membuka unit syariahnya, menjadi indikator ketatnya persaingan di industri perbankan syariah. Untuk itu, perusahaan jasa seperti perbankan syariah dalam menghadapi persaingan harus memperhatikan kualitas layanannya agar dapat memuaskan nasabahnya, serta dapat bersaing dalam persaingan global. Persaingan antara bank tersebut dalam memasarkan produknya baik berupa jasa langsung maupun tidak langsung sangat menentukan kualitas dan daya saing dari bank tersebut. Salah satu keunggulan yang dapat diandalkan dari perbankan adalah kualitas pelayannya. Kualitas produk dan jasa akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dihasilkan (Kotler dan Keller 2009: 144)

Pelayanan merupakan bentuk pemasaran perbankan dalam mendistribusikan produk-produknya. Namun, permasalahan yang terjadi sekarang ini yaitu apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank

tersebut sudah sesuai dengan ekspektasi dari nasabahnya atau belum. Selain itu peran nasabah sangatlah besar dalam memajukan industri perbankan, dimana nasabah bebas memilih serta dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank. Sejalan dengan Kotler dan Keller (2009: 135) yang mengatakan bahwa konsumen lebih terdidik dan lebih berpengetahuan. Mereka mempunyai sarana (misalnya internet) untuk memverifikasi klaim perusahaan dan mencari alternatif yang lebih unggul.

Perbankan syariah sebagai salah satu pelaku industri perbankan di Indonesia yang relatif baru jika dibandingkan dengan perbankan konvensional. Untuk itu, harus lebih bekerja keras dalam meningkatkan mutu pelayanannya, peningkatan mutu pelayanan ini akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mendapat pangsa pasar yang besar dari masyarakat Indonesia yang sebagian besar penduduknya beragama Islam. Perkembangan manajemen modern saat ini, termasuk manajemen industri perbankan, selalu berusaha untuk memuaskan konsumennya, dalam hal ini adalah nasabah. Kepuasan nasabah/pelanggan diartikan sebagai keadaan psikologis yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk berupa barang atau jasa yang ditentukan oleh perbedaan antara harapan yang dimiliki pelanggan dengan pengalaman mengkonsumsi produk atau layanan tersebut (Oliver, 1980: 461). Kepuasan nasabah harus selalu diutamakan, mengingat industri perbankan adalah industri jasa yang mengandalkan kepercayaan dari nasabah.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah merupakan salah satu strategi Bank Syariah dalam memberikan kepuasan pada nasabahnya.

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan membandingkan kinerja perusahaan yang diberikan terhadap harapan yang diinginkan oleh nasabah. Jika kinerja perusahaan dari unsur-unsur pelayanan yang diberikan memenuhi harapan nasabah, maka nasabah dapat dikatakan puas, begitupula sebaliknya jika kinerja perusahaan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan nasabah, maka nasabah dapat dikatakan tidak puas (Kotler & Keller, 2009: 135).

Penelitian ini akan dilakukan di 5 Bank Syariah dengan tingkat loyalitas nasabah yang baik. Menurut penelitian Arif dan Nurashiah (2015: 52), 5 bank syariah dengan tingkat loyalitas nasabah yang tinggi yaitu Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri, CIMB Niaga, BCA Syariah dan yang terakhir Bank Mega Syariah. Persaingan dengan bank-bank konvensional yang sudah lama beroperasi di lembaga perbankan Indonesia, menjadikan Bank Syariah harus lebih menjaga kualitas, terutama kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah merupakan kunci keberhasilan bank dalam menciptakan kepuasan nasabahnya (Kotler & Keller, 2009). Pelayanan yang buruk dapat menjadikan nasabah berpindah ke bank yang lain. Untuk itu kualitas pelayanan harus menjadi perhatian penting bagi manajemen bank, agar dapat tercipta kepuasan nasabah. Selain itu, pemilihan 5 Bank Syariah ini dilakukan agar hasil dari penelitian ini dapat digeneralisasi untuk bank-bank syariah lainnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penelitian ini akan menganalisa kualitas layanan pada Bank Syariah, dengan analisa pada 6 dimensi kualitas layanan Bank Syariah menurut Othman dan

Owen (2002). Dimensi-dimensi tersebut yaitu *tangible* (bukti yang berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *compliance* (pemenuhan), yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Untuk itu, penelitian ini berjudul **PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada 5 Bank Syariah)**

B. RUMUSAN MASALAH

Menurut Kotler dan Keller (2009: 52) dimensi atau atribut dari kualitas pelayanan jasa meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti yang berwujud (*tangibles*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), namun perbankan syariah memiliki karakteristik tertentu, sehingga Othman & Owen (2002) telah membuat satu dimensi baru dari kualitas layanan Bank Syariah yaitu *compliance* (pemenuhan). Dengan adanya dimensi baru dari kualitas layanan Bank Syariah, diharapkan perbankan syariah dapat sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Dari penjelasan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kehandalan (*reliability*) yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah daya tanggap (*responsiveness*), yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah bukti yang berwujud (*tangibles*), pada Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah?

4. Apakah jaminan (*assurance*), yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah?
5. Apakah empati (*emphaty*), yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah?
6. Apakah pemenuhan (*compliance*), yang ditunjukkan karyawan Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah?
7. Apakah keenam variabel independen diatas secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah?

C. TUJUAN PENELITIAN

Setelah menetapkan rumusan masalah dan membuat pertanyaan penelitian yang tercantum di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menguji dan menganalisis secara parsial (sendiri-sendiri) pengaruh positif variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti yang berwujud (*tangibles*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan pemenuhan (*compliance*) yang diberikan karyawan Bank Syariah terhadap kepuasan nasabahnya.
2. Untuk menguji dan menganalisis secara simultan (bersama-sama), pengaruh positif variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti langsung (*tangibles*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan pemenuhan (*compliance*) yang diberikan karyawan Bank Syariah terhadap kepuasan nasabahnya.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis antara lain:

1. Untuk Manajemen Bank

Hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Bank Syariah mengenai strategi motivasi dan perilaku serta tingkat kepuasan nasabah. Serta menjadi dasar untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan perbaikan kekurangan yang masih ada serta mempertahankan yang sudah baik.

2. Untuk Pembaca

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan keilmuan bagi peneliti dan pembaca tentang perbankan syariah dan perilaku konsumen bank. Penelitian ini juga diharapkan memiliki kontribusi pemikiran terhadap manajemen pemasaran dalam Bank Syariah.

3. Untuk Penulis

Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat terjun langsung untuk melihat dunia kerja perbankan yang sebenarnya, sehingga tercipta pengalaman baru dan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mempraktekkan ilmu yang telah didapat di bangku kuliah. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menjalankan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S1 dalam bidang ekonomi syariah.