

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap perusahaan tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan perbankan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasi, perusahaan perbankan di tuntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar. Salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan.

Menurut Philip Kotler (2000), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada nasabah merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Perbankan merupakan salah satu jenis usaha di sektor jasa. Kondisi ini membuat pihak perbankan dituntut untuk berpikir keras agar dapat menghadapi persaingan tersebut dengan selalu memberikan terobosan baru, termasuk dalam hal pemberian pelayanan pada para nasabah. Seperti yang dikemukakan pada paragraf pertama, bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak yang perlu dilakukan oleh perusahaan, dalam hal ini adalah pihak perbankan apabila ingin mencapai keberhasilan. Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan perbankan kepada nasabah.

Kenyataannya antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke perusahaan lain karena mereka merasa perusahaan lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Hal ini yang harus menjadi fokus perhatian setiap perbankan. Karena sampai saat ini, aspek pelayanan pada dunia perbankan merupakan hal yang harus dikelola dengan baik.

Pada dunia perbankan, teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan. Hal tersebut dapat memberikan nilai lebih bagi perusahaan di mata para pesaing. Pemberian pelayanan yang berkualitas bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah. Menurut Parasuraman, dkk (1988), terdapat beberapa variabel dari kualitas pelayanan antara lain bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Variabel-variabel ini menentukan tingkat kepuasan dari para nasabah. Oleh karena itu, pihak perbankan harus mampu mengelola kelima variabel tersebut dengan baik apabila ingin memperoleh kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Philip Kotler, 2002). Hal ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Jika kinerja sama dengan harapan, nasabah merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan, nasabah akan sangat puas atau bahagia. Nasabah yang merasa puas, akan selalu

memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan setia lebih lama pada perusahaan.

Usaha memuaskan kebutuhan nasabah harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat “*win-win situation*” yaitu dimana kedua belah pihak merasa senang dan nyaman atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan nasabahnya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha (Chandra dan Danny, 2001).

Kotler (1997) berpendapat bahwa perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Menurut Parasuraman (1998) fenomena dari bentuk-bentuk kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang terdiri dari: Pertama, pelayanan bukti fisik (*tangible*) yaitu memberikan pelayanan yang sesuai dengan penggunaan peralatan, perlengkapan dan kemampuan karyawan melayani nasabah.

Kedua, mengenai pelayanan keandalan (*reliability*) yaitu memberikan pelayanan bekerja secara cepat dalam proses pelayanan dan memberikan pelayanan dengan tidak pilih kasih (adil dan tidak diskriminan) dengan memberikan kepercayaan kepada nasabah akan pelayanan yang berkualitas.

Ketiga, pelayanan yang daya tanggap (*responsiveness*) yaitu, dalam memberikan pelayanan menyadari pentingnya pelayanan yang menyenangkan dan ketangkasan dalam bekerja sesuai dengan penguasaan bidang profesi

kerja yang memberikan respon yang positif dengan imej yang menyenangkan.

Keempat, pelayanan yang menyakinkan (*assurance*) yaitu memberikan pelayanan dengan melakukan komunikasi dengan nasabah memperlihatkan sikap ramah dan sopan, memberikan jaminan akan keselamatan dan kenyamanan sesuai mekanisme pelayanan, yang menjamin nasabah untuk loyal.

Kelima, pelayanan empati (*emphaty*) memberikan pelayanan menekankan adanya keseriusan, kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang menggunakan jasa pelayanan di bank BPD DIY Syariah.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan tinggi yang nampak dalam kinerja dari layanan yang ada (Daharmayanti, 2006:35). Selama ini konsep dan pengukuran kualitas jasa atau pelayanan telah berkembang dengan pesat. Salah satu kontributor yang sering dipakai dalam mengembangkan pengukuran kualitas jasa atau pelayanan adalah alat ukur kualitas layanan yaitu SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1988). Model SERVQUAL ini berpandangan bahwa dalam mengevaluasi kualitas jasa dan pelayanan, nasabah membandingkan antara pelayanan yang mereka harapkan dengan persepsi atas pelayanan yang mereka terima (gap analisis). Namun dalam kenyataannya, beberapa konsep menyebutkan bahwa gambaran ke-5 dimensi (*tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang sering digunakan dalam SERVQUAL untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan, masih menjadi masalah (Cronin dan Taylor dalam Daharmayanti, 2006:35). (Rahmawaty, 2011)

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan nasabah dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh

kembangkan bank agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan global. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Hal itu terjadi juga di Bank BPD DIY Syariah KCP UII sebagai tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Bank BPD DIY Syariah KCP UII harus dilakukan dengan disesuaikan dengan syariah islam, apalagi di tengah-tengah persaingan Bank syariah yang semakin pesat, Bank BPD DIY Syariah dituntut untuk tetap menjaga kemurnian syariah dalam setiap produk dalam setiap proses pelayanannya. Masyarakat islam saat ini sangat kritis, sehingga ketika bank syariah yang selama ini ketika dirindukan kehadirannya ternyata pelayanannya tidak sesuai syariah Islam maka akan berakibat merugikan bank itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Bank BPD DIY Syariah sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan Bank BPD DIY Syariah dilakukan melalui perluasan jaringan maupun dalam bentuk kerja sama dengan lembaga lain. Bank BPD DIY Syariah memperluas jaringan dengan bentuk kerja sama diantaranya ATM Bersama, bekerja sama dengan sekolah Muhammadiyah dan beberapa perusahaan-perusahaan yang lain.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Bank BPD DIY Syariah KCP UII bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah Bank BPD DIY Syariah bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Bank BPD DIY Syariah KCP UII perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian Bank BPD DIY Syariah terhadap kepuasan nasabahnya. Apabila harapan nasabah lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka

nasabahnya tidak puas, sebaliknya apabila harapan nasabah lebih kecil dari tingkat layanan diterima, maka nasabah akan puas. Lima dimensi pelayanan tersebut, manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BPD DIY Syariah. Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang kepuasan nasabah setelah menerima pelayanan dari Bank BPD DIY Syariah KCP UII, dengan ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Penelitian ini diharapkan Bank BPD DIY Syariah KCP UII lebih meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah tentunya dengan tetap berlandaskan pada syariah Islam, sehingga Bank BPD DIY Syariah KCP UII dapat meningkatkan *market share* dan tetap eksis dikancah persaingan dalam dunia perbankan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan bank sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Beberapa di antaranya yaitu penelitian oleh Christine Natalina pada PT. Bank central Asia Tbk KCP sumber pucung malang dan penelitian Rahmawati pada BMT Rizki Mandiri Yogyakarta. Sementara itu, Christine Natalina dan Rahmawati adalah variabel *tangibles*, dan *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian Gst Ayu Oka Windarti pada BNI KCU Palembang menyimpulkan bahwa variabel *tangibles*, dan *reability* berpengaruh positif signifikan terhadap keuasaan nasabah, variabel *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh kepada kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, menarik untuk di kaji lebih lanjut mengenai penelitian yang berhubungan dengan kepuasan nasabah terutama tentang faktor-faktor yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, penyusunan merumuskan sebuah penelitian yang berjudul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BPD DIY Syariah KCP UII”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, penelitian ini di lakukan untuk mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah Bank BPD DIY Syariah KCP UII?
2. Bagaimana pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah Bank BPD DIY Syariah KCP UII?
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah Bank BPD DIY Syariah KCP UII?
4. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah Bank BPD DIY Syariah KCP UII?
5. Bagaimana pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah Bank BPD DIY Syariah KCP UII?
6. Variabel apakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank BPD DIY Syariah KCP UII?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang diatas telah di kemukakan sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisa pengaruh faktor persepsi bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah KCP UII.
2. Untuk menganalisa pengaruh faktor persepsi kehandalan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah KCP UII.
3. Untuk menganalisa pengaruh faktor persepsi daya tanggap terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah KCP UII.
4. Untuk menganalisa pengaruh faktor persepsi jaminan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah KCP UII.
5. Untuk menganalisa pengaruh faktor persepsi empati terhadap kepuasan nasabah di Bank BPD DIY Syariah KCP UII.
6. Untuk mengetahui variabel apakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank BPD DIY Syariah KCP UII

#### D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

##### 1. Teoritis

- a. Untuk memberikan masukan, dan pemikiran bagi Bank BPD DIY Syariah KCP UII khususnya dalam hal yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada ilmu pengetahuan yang nantinya bisa digunakan sebagai acuan ataupun referensi untuk penelitian sejenis sebagai pengembangan ilmu ekonomi Islam.

##### 2. Secara Praktis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dalam mengembangkan ilmu manajemen pemasaran khususnya kualitas pelayanan pada bisnis perbankan untuk mencapai loyalitas nasabah.

##### b. Akademisi

Semoga hasil penelitian ini dapat membantu dalam menambah wawasan dan referensi keilmuan mengenai loyalitas nasabah agar perusahaan perbankan mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga dapat lebih meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan.

##### c. Bagi Penulis

Penelitian dapat memperluas wawasan dan kemampuan penulis dalam mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh dari perkuliahan atau dalam dunia kerja.



## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan pada dasarnya berisi uraian tentang tahapan pembahasan yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab, yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN** Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Dimana latar belakang masalah berisi tentang alasan perlunya dilakukan penelitian dan juga mengandung inti dari permasalahan yang akan diangkat menjadi topik dalam penelitian sehingga akan menghasilkan tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

**BAB II LANDASAN TEORI** Bab ini berisi tentang telaah pustaka, landasan teori, kerangka berfikir dan hipotesis. Dimana telaah pustaka di dalamnya berisikan teori dan hasil penelitian terdahulu dimana dengan adanya telaah pustaka akan memperkuat data dan informasi dari penelitian dalam landasan teori. Selain itu, dalam bab ini juga landasan teori yang mendukung penelitian ini, merupakan penjabaran dari Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.

**BAB III METODELOGI PENELITIAN** yang menjelaskan mengenai metode dari penelitian, yaitu menjelaskan ruang lingkup penelitian yang meliputi desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data serta instrumen penelitian.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** Bab ini berisi gambaran umum Bank BPD DIY Syariah KCP UII, serta analisis dan hasil dari penelitian ini.

BAB V PENUTUP Pada bab ini berisikan kesimpulan penelitian yang merupakan jawaban dari perumusan masalah dalam penelitian, keterbatasan penelitian, selain itu juga berisi saran dari penulis yang ditujukan kepada perusahaan yang berhubungan dengan objek dan tujuan penelitian serta analisis yang telah dilakukan oleh penulis.

