

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kemajuan perekonomian mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk. Masyarakat menginginkan produk dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke perusahaan/bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan produk dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan bagi pelanggan, dimensi-dimensi yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan, antara lain: (1) kehandalan (*reliability*), sebagai kemampuan perusahaan dalam

melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (2) daya tanggap (*responsiveness*), yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, (3) jaminan (*assurance*) menunjukkan sejauhmana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan image atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dibenak konsumen terhadap perusahaan, (4) empati (*empathy*), sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan, dan (5) bukti fisik (*tangible*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Dimensi-dimensi inilah yang harus diperhatikan oleh retailer dalam bisnis eceran, sehingga berbagai pengalaman yang dapat mengakibatkan kegagalan tidak akan terjadi. Tidak sedikit pelanggan beralih ke produk yang sesuai dengan yang diharapkannya. Apabila hal ini terjadi tentunya sangat merugikan perusahaan, dalam kegiatan operasionalnya. Mengingat untuk mendapatkan pelanggan baru lebih besar biayanya, dibandingkan dengan pengorbanan dalam mempertahankan pelanggan lama. Merupakan prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai pentingnya kualitas pelayanan suatu perusahaan, adalah sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin bagi konsumen. Karena itu pihak pemasar di dalam menetapkan suatu kebijakan pelayanan, harus mengerti dan memahami setiap dimensi sebagai indikator yang dianggap penting dan diharapkan setiap konsumen, sehingga antara kebijakan pelayanan suatu

perusahaan dengan keinginan dan harapan yang dianggap penting oleh konsumen untuk dilaksanakan perusahaan, tidak menimbulkan suatu kesenjangan.

Dalam arti, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap konsumen. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal. Untuk mewujudkan hal tersebut, manajemen dalam hal ini pihak pemasar atau pengelola perlu mengetahui dimensi-dimensi apa saja yang diharapkan oleh setiap konsumen, serta menilai kebijakan pelayanan apa saja yang telah dilaksanakan. Saat ini banyaknya pelayanan bank yang semakin bagus, bahkan persaingan pelayanan bank konvensional dan syariah yang semakin ketat, maka peneliti berminat untuk melakukan penelitian pada bank syariah. Sehubungan dengan hal tersebut, maka judul dalam penelitian ini adalah **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BANK JATENG SYARIAH DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: "Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan (Dimensi Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pelanggan?".

### **C. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang digunakan mempunyai tujuan dan manfaat yang hendak dicapai sedang tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk menganalisis pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk menganalisis pengaruh daya tangkap terhadap kepuasan pelanggan
4. Untuk menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan
5. Untuk menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan
6. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis

Bank, khususnya Bank Jateng Syariah di Universitas Muhammadiyah Surakarta dapat lebih meningkatkan kualitas layanan, supaya lebih bisa memuaskan nasabah. Hasil penelitian ini juga membantu pihak bank apabila ingin meningkatkan kepuasan bagi nasabah yang sebaiknya menekankan pada dimensi-dimensi *service quality* yang paling dominan berpengaruh pada kepuasan nasabah tersebut. Nasabah mendapatkan pelayanan yang memuaskan, sesuai dengan apa yang mereka harapkan sehingga mereka akan memberikan komentar positif tentang bank tersebut.

## 2. Manfaat Teoritis

Dipergunakan sebagai alat untuk menambah ilmu pengetahuan terutama di bidang ekonomi manajemen serta sebagai referensi untuk mempelajari suatu penelitian

## E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian dan diuraikannya penelitian-penelitian terdahulu.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan kerangka pemikiran, hipotesis, definisi operasional variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, dan metode analisis data.

### BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang deskripsi penelitian dan pembahasan data yang diolah.

## BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN