

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan di era globalisasi persaingan antar perusahaan sangatlah ketat baik di pasaran luar negeri maupun pasar dalam negeri. maka sebuah perusahaan harus menerapkan teknik dan strategi yang bagus. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang di berikan konsumen. Kualitas pelayanan yang di berikan merupakan kinerja yang sangat penting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen. Pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi yang spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang di berikan oleh perusahaan, sehingga kepuasan pelanggan hanya bisa di nilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan.

Bisnis di bidang lembaga keuangan 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 (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 2000).

Menurut (Kotler, 1997) dalam (Sihombing, 2003) kepuasan merupakan perasaan senang atau pun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesanya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresesikan produk (atau hasil) terhadap ekspetasi mereka, jika kinerja gagal memenuhi ekspetasi maka pelanggan akan tidak puas, akan tetapi kinerja yang sesuai dengan ekspetasi pelanggan akan puas. (Kotler dan Keller, 2009).

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

Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaanantara nilai harapan dengan nilai kinerja yang di rasakan oleh konsumen yaitu: *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan kepastian), *Emphaty* (kemudahan akses dan kemudahan atas konsumen), *tangibles* (kemampuan fisik)

Masalah pelayanan pada dasarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata

krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan dan dapat membuat masyarakat lebih percaya kepada perusahaan karena selalu menjaga kualitas pelayanan.

Saat ini semakin banyak persaingan dalam industri jasa lembaga keuangan memaksa BMT Arafah Sukoharjo untuk mencari solusi atau strategi guna untuk bisa bersaing dengan badan keuangan yang lain. BMT Arafah Sukoharjo merupakan perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga membutuhkan langkah langkah atau strategi yang tepat untuk di terapkan dalam usaha jasa keuangan tersebut. Salah satu strategi untuk meraih kesuksesan dalam industri jasa perbankan adalah dengan cara menciptakan kepuasan nasabah. Maka dari itu, BMT Arafah Sukoharjo sangat memprioritaskan kualitas produk dengan memberikan pelayanan-pelayanan dan fasilitas-fasilitas unggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing dalam bidang perbankan tentunya akan berakibat pada kepuasan nasabah.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan kepastian), *empathy* (kemudahan akses dan pemahaman atas nasabah), *tangible* (kemampuan fisik) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Arafah Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah penelitian yang dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis, menguji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan kepastian), *empathy* (kemudahan akses dan pemahaman atas nasabah), *tangible* (kemampuan fisik) terhadap kepuasan nasabah di BMT Arafah Sukoharjo.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan nasabah.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan bahan referensi atau acuan dan bahan kajian dalam melakukan penelitian untuk topik yang sama.

E. Sistematika skripsi

Agar mendapatkan suatu gambaran mengenai arah dan ruang lingkupnya, maka sistematika skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi penelitian sebelumnya dan landasan teori yang mendukung penelitian ini

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang akan dilakukan yaitu kerangka penelitian yang akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini. selanjutnya menguraikan hipotesis yang akan di ujikan kebenarannya dan akan di pakai sebagai petunjuk dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Dan selanjutnya menjelaskan tentang metode penelitian yaitu : sumber data, data, teknik analisis data dan teknik pengumpulan data

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil dari penelitian yaitu berupa data-data yang telah diperoleh selama penelitian, baik berupa data primer maupun data sekunder. Selanjutnya membahas analisis tersebut.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang di peroleh dari analisis data yang dilakukan dan pembahasan masalah, serta saran yang di harapkan manfaatnya bagi penulis dan pembaca