

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa produk perbankan semakin meningkat, seiring meningkatnya pengetahuan atau kemajuan. Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perusahaan yang beroperasi dalam sektor jasa terutama perusahaan perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan pembukaan rekening tabungan, sistem bagi hasil yang adil, hadiah-hadiah/souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM yang tersebar diseluruh Indonesia, nasabah dapat mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi. Apabila semua dapat dipenuhi oleh bank, maka calon nasabah akan merasa terpenuhi kebutuhannya dan nasabah akan merasa puas.

Kepuasan pelanggan sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada kinerja penjualan. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya

efisiensi dan produktifitas karyawan. Salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan.

Pada perusahaan jasa pada umumnya, untuk mempertahankan pelanggan dalam hal ini nasabah yang lebih diutamakan adalah dari sisi kualitas pelayanan dimana apabila kualitas pelayanan telah diberikan dengan baik oleh perusahaan maka akan timbul kepuasan bagi nasabah, apabila nasabah telah merasakan kepuasan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi ketimbang pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Payne dalam Hidayat (2009) memberikan definisi kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Nasabah membeli jasa untuk memenuhi kebutuhannya dan nasabah akan

memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan pelanggan berhubungan dengan benefit atau keuntungan yang akan diterimanya. Kualitas produk tabungan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan tersebut.

Tumbuh dan berkembangnya bisnis perbankan tidak hanya ditandai dengan banyak tidaknya kantor cabang yang dibuka akan tetapi dapat dilihat dari munculnya produk-produk baru dengan segala macam atribut yang dimiliki oleh setiap bank seperti, jaminan kredit, berbagai hadiah, fasilitas on line, phone banking, internet banking, anjungan tunai mandiri (ATM), serta fasilitas lainnya. Bank BNI merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang terluas, saat ini memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat. Adapun produk tabungan yang paling diandalkan dan memiliki jumlah nasabah terbesar adalah Tabungan iB Hasanah dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

Seiring perkembangan Bank Syariah yang pesat di seluruh daerah, hal yang perlu dipertimbangkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yaitu lokasi Bank Syariah. Lokasi yang strategis, berada di pusat keramaian, dan banyaknya kantor cabang Bank BNI Syariah di setiap daerah, maka memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi

dengan mengeluarkan biaya yang sedikit. Dengan seluruh upaya Bank Syariah untuk memberikan pelayanan yang terbaik, maka akan menghasilkan kepuasan bagi para nasabah yang menabung di Bank Syariah.

Pentingnya dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan literatur dibidang perbankan khususnya yang berkaitan dengan perbankan syariah. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN LOKASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING”.

B. Pembatasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan. Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian di lingkungan perusahaan perbankan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta, dengan objek penelitian adalah nasabah yang mempunyai tabungan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta.
2. Penelitian ini hanya terfokus pada empat variabel, yaitu: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Tabungan, Kepuasan Nasabah, dan Lokasi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Kualitas Pelayanan* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah *Kualitas Produk Tabungan* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah *Kualitas Pelayanan* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan lokasi sebagai variabel moderating?
4. Apakah *Kualitas Produk Tabungan* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan lokasi sebagai variabel moderating?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan antara lain untuk :

1. Menganalisis pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap kepuasan nasabah.
2. Menganalisis pengaruh *Kualitas Produk Tabungan* terhadap kepuasan nasabah.
3. Menganalisis pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap kepuasan nasabah dengan lokasi sebagai variabel moderating.
4. Menganalisis pengaruh *Kualitas Produk Tabungan* terhadap kepuasan nasabah dengan lokasi sebagai variabel moderating.

E. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan masukan, untuk itu peneliti berharap dengan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Bagi akademik, dari penelitian ini diharapkan bermanfaat dan sebagai bahan rujukan awal bagi penelitian yang mengembangkan penelitian sejenis.

2. Manfaat praktis

a. Bagi nasabah

Menambah pengetahuan bagi para nasabah atas informasi perbankan syariah dalam melakukan transaksi di bank syariah.

b. Bagi perusahaan

Menambah informasi dan masukan perusahaan dalam memberikan kepuasan bagi nasabahnya

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab I memuat latar belakang yang berisikan gambaran pemikiran berdasarkan penalaran makro, pokok masalah yang merupakan perumusan dari latar belakang, tujuan penelitian yang bersifat teoritis, manfaat penelitian yang berisi penjelasan kemanfaatan dari hasil penelitian, dan yang terakhir sistematika penulisan secara keseluruhan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Pada bab II akan membahas mengenai tinjauan teori variabel-variabel yang akan diteliti, penelitian terdahulu yang berisikan tentang uraian sistematis hasil-hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran yang merupakan kerangka konsep untuk menganalisis suatu masalah, serta hipotesis yang merupakan perumusan dari landasan teori dan merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab III memuat mengenai variabel penelitian, kondisi populasi, cara penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang dipakai dalam penelitian.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Pada bab IV berisikan hasil analisis yang telah dilakukan dari pengolahan data dan pengujian hipotesis. Penelitian

yang dilakukan dengan metode kuesioner, maka jawaban para responden diteliti dengan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji R square (R^2) dengan menggunakan bantuan program *SPSS 17.0 for Windows*.

Bab V : Penutup

Pada bab V berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang diberikan untuk pihak BNI Syariah Surakarta.