

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin majunya perkembangan teknologi, mengakibatkan perubahan yang luar biasa yang ditandai revolusi teknologi informasi dan komunikasi pada kehidupan masyarakat. Hal ini berakibat pelanggan semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan. Penyebab muncul kompetisi yang sangat ketat karena kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi yaitu terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, akan tetapi meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan.

Perkembangan perekonomian di Indonesia semakin pesat, hal ini ditandai dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang berbasis syari'ah bermunculan dalam berbagai ragam bentuk dan jenis. Persaingan antara lembaga keuangan itupun semakin ketat, tentu saja menuntut pelayanan dan kinerja yang berkualitas dari pihak lembaga keuangan agar memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

Sebagai usaha untuk mempertahankan nasabahnya, lembaga keuangan harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, keakuratannya, kemampuan serta ketepatan lembaga keuangan memberi pelayanan terhadap nasabahnya. pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut di mata nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendongkrak pasang surutnya sebuah lembaga keuangan adalah jasa dan kualitas pelayanan.

Richard Oliver (dalam Irawan, 2003:3), "Kepuasan merupakan hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang". Sedangkan menurut Suprpto (2011), "Kepuasan merupakan tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan”. Semakin meningkat dan beraneka ragam kebutuhan dan keinginan pelanggan maka produsen semakin sulit untuk memuaskan kebutuhan pelanggannya. Agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan pelanggan oleh sebab itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apalagi pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan merupakan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Harapan persepsi pelanggan dibandingkan dengan harapan yang mereka terima atau peroleh dari perusahaan. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan pelanggan maka layanan dikatakan tidak memuaskan. Apabila kenyataan sama dengan harapan para pelanggan maka layanan tersebut dikatakan memuaskan.

Gerson Richard F (2001:33), mengatakan bahwa, “Manfaat utama dari program pengukuran adalah tersedianya umpan balik yang segera, berarti, dan objektif”. Dengan hasil pengukuran orang bisa melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, membandingkannya dengan standar kinerja, dan memutuskan apa yang harus dilakukan untuk melakukan perbaikan berdasarkan pengukuran tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dalam proses pelayanan dan kinerja karyawan Bank Jateng ditemukan beberapa kelemahan-kelemahan yaitu 1) Proses pelayanan terhadap nasabah kurang ramah. 2) kinerja karyawan kurang cekatan. 3) Petugas lupa akan hak seorang pelanggan.

Hal ini harus segera diantisipasi supaya pelanggan juga merasa nyaman dengan semua pelayanan yang dilakukan oleh pihak perbankan. Sehingga pelanggan akan tetap bertahan dan merasa nyaman dalam ruangan dan tidak membosankan dengan fasilitas yang telah diberikan. Faktor pelayanan pelanggan memang salah satu ujung tombak perusahaan atau PT dalam menjual produknya. Banyak tidaknya jumlah pelanggan serta volume pembelian pelanggan sangat berpengaruh besar dalam cara kita melayani pelanggan. Walaupun perusahaan sudah melakukan promosi besar-besaran serta melakukan peningkatan kualitas produk yang ditawarkan, namun tanpa didukung pelayanan yang baik jangan harap akan memperoleh hasil yang diinginkan dan tepat sasaran.

Melalui pelayanan yang diberikan oleh konsumen merupakan salah satu alat untuk mengukur kepuasan pelanggan, dan tingkat kualitas pelayanan. Tindakan tidak hanya dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi juga harus dipandang dari sudut pandangan penilaian pelanggan. Menyadari pentingnya kualitas jasa, maka hal ini perlu diterapkan pada perusahaan yang bergerak di bidang lembaga keuangan perbankan, karena sebagaimana diketahui bahwa saat ini lembaga keuangan perbankan merupakan salah satu tulang punggung Negara dalam menstabilkan kondisi keuangan. perbankan dalam operasionalnya dengan cara menghimpun dana dari masyarakat.

Melihat peran pokok perbankan yang sangat penting sebagai lembaga perantara keuangan seperti yang telah dijelaskan, maka hal dasar yang sangat dibutuhkan oleh pihak perbankan saat ini untuk dapat menjalankan peran penting tersebut adalah dengan menerapkan kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Kotler, 1997:53) telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan berkualitas, yaitu:

- a. *Tangible* (bukti langsung) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.
- b. *Emphaty* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan nasabah.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- e. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguguan.

Kelima dimensi kualitas jasa tersebut sangat penting diperhatikan oleh setiap perusahaan, apalagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Moeheriono (2013:113), mengatakan bahwa, “ukuran indikator kinerja dapat dikelompokkan ke dalam enam kategori”. Namun demikian, organisasi tertentu dapat mengembangkan kategori masing-masing yang sesuai dengan misinya, yaitu sebagai berikut:

- a. Efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan. Indikator mengenai efektifitas ini menjawab pertanyaan mengenai apakah kita melakukan sesuatu yang sudah benar (*are we doing the right things?*).
- b. Efisien, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin. Indikator

mengenai efektifitas menjawab pertanyaan mengenai apakah kita melakukan sesuatu dengan benar (*are we doing things right?*)

- c. Kualitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
- d. Ketepatan waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu. Untuk itu, perlu ditentukan kriteria yang dapat mengukur berapa lama waktu yang seharusnya diperlukan untuk menghasilkan suatu produk. Kriteria ini biasanya didasarkan pada harapan konsumen.
- e. Produktifitas, indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi. Dalam bentuk yang lebih ilmiah, indikator ini mengukur nilai tambah yang dihasilkan oleh suatu proses yang dibandingkan dengan nilai yang dikonsumsi untuk biaya modal dan tenaga kerja.
- f. Keselamatan, indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari aspek keselamatan.

Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara efektif, efisien, kualitas, ketepatan waktu, produktifitas, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan, kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya 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 karmasedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.

Sekarang sudah sangat jelas bahwa terdapat hubungan yang berbeda di antara pelayanan pelanggan, kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Perbedaan tersebut semakin nyata bila anda mempertimbangkan bahwa pelayanan dan kinerja karyawan ditentukan oleh persepsi pelanggan, bukan pandangan anda sendiri. Dan kepuasan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi. Oleh karena itu, jika anda memberikan pelayanan dan kinerja karyawan yang baik sesuai definisi di atas, maka kepuasan pelanggan akan mengikutinya. Selain itu, menurut Gerson Richard F (2001 : 11) “pelanggan yang puas akan membawa banyak pelanggan lain ke tempat anda, yang kemudian akan membawa lebih banyak lagi pelanggan, dan begitulah seterusnya yang akan terjadi”.

Kualitas pelayanan di bank jateng syariah sampai saat ini tidak mengalami banyak masalah, hanya saja ada beberapa pelanggan/ nasabah yang masih kurang puas terhadap pelayanan bank jateng syariah. Maka dilakukan penyempurnaan bagi karyawan, karena kinerja karyawan di bank jateng syariah sudah cukup baik, tetapi banyak karyawan yang tidak ingin berubah menjadi lebih baik lagi sehingga kinerja menjadi kurang optimal.

Dari hasil pengamatan dapat disimpulkan antara kualitas layanan dan kinerja karyawan bank jateng syariah cabang universitas muhammadiyah surakarta adalah kepuasan yang diharapkan pelanggan belum sepenuhnya tercapai karena faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari karyawan bank jateng syariah cabang unuversitas muhammadiyah Surakarta.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian kembali terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan memberi judul **“KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK JATENG SYARIAH CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA”**

B. Identifikasi Masalah

Kurang puasnya nasabah akibat timbulnya perbedaan antara apa yang dialami dengan apa yang diharapkan terhadap bank Jateng cabang universitas muhammadiyah Surakarta, hal ini disebabkan berkurangnya nasabah untuk melakukan transaksi di bank tersebut. Akan tetapi, pada permasalahan kepuasan nasabah dilihat dari 2 faktor yaitu pelayanan dan kinerja karyawan itu sendiri.

Kualitas pelayanan terhadap pelanggan kurang optimal, karena pelayanan yang diberikan bank jateng syariah kurang ramah dan cekatan. Terlalu lama nasabah mengantri untuk melakukan sebuah transaksi atau menggunakan jasa bank yang telah dipilih tidak sesuai dengan harapan. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Dilihat dari pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah, karena semakin baik pelayanannya maka akan semakin banyak pula nasabah yang didapat.

Begitu juga kinerja karyawan. Kepuasan yang diharapkan pelanggan belum sepenuhnya dapat tercapai karena faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari karyawan. Semakin baik kinerja karyawan maka semakin banyak nasabah yang harapannya terpenuhi yang akan mempengaruhi kepuasan nasabah.

C. Pembatasan Masalah

Melihat dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti membatasi ruang lingkup yang akan diteliti agar dapat lebih spesifik.

Pembatasan ruang lingkup tersebut yakni:

1. Kepuasan nasabah Bank Jateng Syariah cabang Universitas Muhammadiyah Surakarta dibatasi pada nasabah mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan tahun 2011 Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Pelayanan dibatasi pada layanan yang diterapkan Bank Jateng Syariah cabang Universitas Muhammadiyah Surakarta pada nasabah mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan tahun 2011 Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Kinerja karyawan dibatasi pada karyawan Bank Jateng Syariah cabang Universitas Muhammadiyah Surakarta.

D. Rumusan Masalah

berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan pokok yang akan diteliti adalah:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan Bank Jateng Syariah cabang Universitas Muhammadiyah Surakarta terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan tahun 2011 Universitas Muhammadiyah Surakarta?
2. Apakah ada pengaruh kinerja karyawan Bank Jateng Syariah cabang Universitas Muhammadiyah Surakarta terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan tahun 2011 Universitas Muhammadiyah Surakarta?
3. Apakah ada pengaruh pelayanan dan kinerja karyawan Bank Jateng Syariah cabang Universitas Muhammadiyah Surakarta terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan tahun 2011 Universitas Muhammadiyah Surakarta?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan Bank Jateng Syariah cabang Universitas Muhammadiyah Surakarta terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan tahun 2011 Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan Bank Jateng Syariah cabang Universitas Muhammadiyah Surakarta terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan tahun 2011 Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan kinerja karyawan Bank Jateng Syariah cabang Universitas Muhammadiyah Surakarta terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan tahun 2011 Universitas Muhammadiyah Surakarta.

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambahkan ilmu pengetahuan, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.

2. Perusahaan

Dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan layanan dengan memperhatikan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini juga dapat membantu untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan nasabah. Dan apa yang dipersepsikan nasabah atas kualitas layanan yang diterima. Selain itu dapat mengetahui kinerja karyawan dalam ikut serta membantu meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Pihak lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi pembaca untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.