

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha industri ditahun 2018 saat ini terjadi peningkatan secara signifikan dari segala sektor, diantara yaitu bergerak pada sektor manufaktur atau layanan jasa. Perusahaan dituntut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan atau produk untuk bersaing dengan perusahaan lain, bertujuan untuk dapat memikat masyarakat untuk menggunakan layanan atau produk yang ada pada masing-masing perusahaan. Berhasilnya persaingan antar sektor usaha layanan jasa perbankan ditandai dengan perusahaan dapat memenuhi kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan dan juga harus memperhatikan orientasi pada konsumen dan produk agar tercapainya loyalitas konsumen pada penyedia layanan jasa perbankan.

Terdapat tiga bentuk perbankan syariah di Indonesia pada UU Nomor 21; 2008, yaitu Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), Bank Jateng Syariah merupakan salah satu bank umum syariah yang mempunyai misi “Memberikan layanan prima didukung oleh kehandalan SDM dengan teknologi modern, serta jaringan yang luas, membangun budaya bank dan mempertahankan bank sehat, mendukung pertumbuhan ekonomi regional dengan mengutamakan kegiatan retail banking dan meningkatkan kontribusi dan komitmen pemilik guna memperkuat bank (<http://bankjatang.co.id>).

Perkembangan perbankan syariah yang semakin berkembang di lingkungan bisnis yang sangat kompetitif, mendorong setiap perusahaan perbankan mampu bersaing dengan penyedia jasa sejenis. Agar tetap bertahan atau eksis salah satunya dengan cara mengembangkan pelayanan nasabah dengan baik dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi nasabah.

Untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan tingkat layanan yang berkualitas, maka penyedia jasa harus dapat mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan serta pelayanan apa yang harus diberikan agar dapat meningkatkan kualitas layanan.

Dalam industri jasa tidak hanya masalah dalam kualitas layanan saja, masalah pelayanan yang perlu diperhatikan adalah bagaimana pelayanan atas keluhan para nasabah. Dari masalah penanganan keluhan dapat dipakai sebagai tolak ukur kualitas produk dan jasa yang ditawarkan, sehingga dari uraian tersebut diharapkan mampu menciptakan kepuasan nasabah. Dengan banyaknya bank syariah yang bermunculan dalam bisnis perbankan pada saat ini, maka banyak pula yang menjadi sumber dari permasalahan yang dihadapi pihak perbankan. Seperti halnya kualitas layanan yang menjadi hal utama dalam permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pemasaran jasa. Pihak bank juga dituntut bagaimana dalam menghadapi komplain dari nasabah, maka bank harus dapat cepat dan tepat dalam melakukan penanganan keluhan, agar nasabah bisa merasakan kepuasan pelayanan.

Salah satu masalah yang relevan yang ada pada Bank Jateng Syariah KCPS UMS yaitu terjadinya antrian yang panjang menyebabkan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan menurun. Hal tersebut merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dan penyedia layanan yaitu Bank Jateng Syariah KCPS UMS berupa keandalan dan fasilitas yang disediakan oleh Bank Jateng Syariah kepada nasabah. Kedua hal tersebut masuk dalam faktor dominan yang mempengaruhi pelayanan berupa *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat dan *Tangible* (berwujud) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik yang diterima oleh konsumen, Parasuraman, (1988) dalam (Tjiptono, 2009).

Metode Kano adalah metode yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk/ jasa sesuai kebutuhan pelanggan. Model ini dikembangkan oleh Prof. Noriaki Kano, Amran, (2010) dalam (Purwati, 2017).

Quality Function Deployment adalah suatu metode yang digunakan untuk perencanaan dan pengembangan produk terstruktur yang memungkinkan tim pengembang untuk menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan jelas, dan mengevaluasi setiap produk yang diinginkan atau juga kapasitas pelayanan yang diberikan secara sistematis agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para konsumen, Wahyudi, (2002) dalam (Rahman, 2012).

Model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, (1990) dalam (Tjiptono, 2009), memaparkan bahwa model ini dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diinginkan (*Expected Service*).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Jateng Syariah di UMS, pada penelitian ini digunakan model *SERVQUAL* dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) karena untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang berguna untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2009). Hasil penelitian yang didapat nantinya diharapkan berguna untuk mengevaluasi dan sebagai salah satu cara meningkatkan kualitas jasa yang di sediakan oleh Bank Jateng Syariah serta dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Berdasar *Service Quality* Menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), (Studi Kasus: Bank Jateng Syariah KCPS UMS)”.

1.2 Permusan Masalah

Dari permasalahan yang ada maka dapat dirumuskan masalah yaitu atribut jasa apa saja yang diinginkan oleh konsumen terhadap layanan yang menjadi prioritas untuk diperhatikan, dipertahankan serta ditingkatkan oleh pihak Bank Jateng Syariah agar sesuai dengan dimensi yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Jateng Syariah KCPS UMS.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan dapat dibuat tujuan diantaranya:

- a. Mengetahui indeks kepuasan nasabah Bank Jateng Syariah KCPS UMS pada kualitas pelayanan yang ada saat ini.
- b. Mengetahui pengaruh setiap dimensi kualitas pelayanan Bank Jateng Syariah KCPS UMS terhadap kepuasan nasabah.
- c. Mengetahui pengaruh pemenuhan ekspektasi atau harapan nasabah Bank Jateng Syariah KCPS UMS terhadap kepuasan nasabah.
- d. Memberikan usulan perbaikan berupa saran agar dapat meningkatkan kualitas jasa.

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas maka dibuat batasan masalah pada penelitian ini, diantaranya yaitu:

- a. Objek yang diteliti adalah pengguna jasa pelayanan Bank Jateng Syariah KCPS UMS.
- b. Masalah yang diteliti adalah jasa pelayanan Bank Jateng Syariah KCPS UMS.
- c. Pendefisian keinginan konsumen dalam penelitian ini menggunakan data kuesioner yang di isi oleh pengguna layanan jasa (responden).
- d. Pengambilan sampel menggunakan teknik *cluster random sampling*.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan masukan kepada pihak manajemen Bank Jateng Syariah untuk mengetahui jenis layanan yang baik.
- b. mengetahui kategori layanan jasa yang diberikan Bank Jateng Syariah, sehingga manajemen dapat mengurangi pengeluaran dari segi biaya maupun tenaga kerja.
- c. Sebagai bahan evaluasi bagi pihak Bank Jateng Syariah untuk perbaikan pelayanan yang telah disediakan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penjelasan mengenai penyusunan tugas akhir dalam pembahasan setiap bab, tersusun dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan berisi gambaran mengenai masalah yang akan dibahas, yang memuat tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori berisi tentang teknik yang digunakan dalam penelitian dan landasan berpikir, serta memuat dasar teori yang digunakan untuk penelitian yaitu *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Structural Equation Modeling* (SEM)

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Memuat metodologi penelitian yang digunakan untuk melakukan analisa menggunakan data yang dikaji, cara penilaian agar mendapatkan hasil, yang meliputi metode pengumpulan data dan alat analisis data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengumpulan data yang diperoleh, serta pengolahan data beserta hasil pembahasannya dengan kata lain pada bab ini menjelaskan mengenai analisa data yang dikumpulkan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini memuat kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran yang didasarkan dari hasil penelitian.