

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1 disebutkan bahwa “Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. ”Perbankan syariah adalah ajaran yang mengedepankan nilai-nilai agama dan etika dalam bermuamalah, yang memberikan keuntungan secara adil kepada kedua belah pihak yang bersangkutan tidak memberatkan kepada salah satu pihak saja. Bank syariah tidak hanya berfokus pada tujuan komersial, tetapi peranannya dalam memberikan kesejahteraan secara luas bagi masyarakat. Hal ini tidak menimbulkan keresahan umat Islam dalam melakukan kegiatan didalamnya tanpa ada rasa khawatir ataupun was-was, karena sudah jelas bahwa perbankan syariah dilarang menggunakan cara-cara yang tidak benar sesuai dengan ajaran Islam.

Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan usaha perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah terbagi menjadi dua yaitu Bank Syariah Umum (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). BPRS adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip dasar islam, terutama bagi hasil atau mudharabah, BPRS berdiri karena adanya pemikiran untuk mendirikan bank syariah tingkat nasional (Sholahuddin, 2014).

Pelayanan yang dapat memuaskan konsumen akan berdampak terjadinya pembelian berulang-ulang yang berarti akan terjadi peningkatan penjualan. Dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen serta membantu menjaga jarak dengan pesaing (Kotler, 2010:297). Jika perusahaan tidak dapat memenuhi maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Biasanya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk dengan cara membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pemahaman perusahaan berawal dari produk, selanjutnya disesuaikan dengan *price*, *promotion* dan *place*. Pemikiran yang berorientasi pada pasar dan konsumen merupakan kebutuhan yang tidak dapat dielak lagi di era persaingan bisnis yang *hypercompetition*. Era ini diyakini pula sebagai era dengan ketidakpastian yang dibarengi dengan munculnya fase pertumbuhan yang tidak menentu. Salah satu penyebabnya adalah tingginya tingkat persaingan di dunia baik bisnis lokal maupun global. Tingkat persaingan yang ketat antara perusahaan menyebabkan perusahaan harus benar-benar memikirkan strategi yang tepat dalam menghadapi persaingan tersebut.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2008:85).

Keberadaan lembaga perbankan syariah di Indonesia saat ini sangatlah banyak demikian pula dengan wilayah Surakarta, perkembangan bank syariah di wilayah Surakarta sudah sangat banyak diantaranya adalah Bank Muamalat, Mandiri Syariah, BRI Syariah, BNI Syariah , BPD Syariah, Bukopin Syariah dan yang lainnya. Dengan banyaknya pilihan tersebut lembaga keuangan syariah di Surakarta bersama-sama bersaing memperebutkan konsumen. Pihak bank dengan kualitas pelayanan yang baik dan konsisten dengan pelayaannya yang akan memenangkan persaingan jangka panjang. Dalam perkembangannya setiap lembaga perbankan tersebut terus meningkatkan pelayanannya dan meyakini bahwa kunci untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing (Fandy Tjiptono, 1996).

Dengan pemberian kualitas pelayan yang bagus dan konsisten maka akan memberikan rasa loyal kepada nasabahKepuasan pelanggan dianggap sebagai fungsi kepuasan dan bahwa pelanggan setia berkontribusi terhadap profitabilitas perusahaan dengan membelanjakan lebih banyak pada produk dan layanan perusahaan, melalui pembelian berulang (Alshurideh, 2017). Dengan pemahaan konsumen yang baik makan dengan mudah untuk lembaga perbankan syariah menyediakan pelayanan yang baik dan apa saja

kekurangannya sehingga lembaga perbankan syariah dapat secara optimal dapat memberikan pelayanannya.

Berdasarkan definisi – definisi yang telah disebutkan, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Adapun 5 dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh Tjiptono (2008:68) meliputi *SERVQUAL* (*Service Quality*), yaitu: 1. *Tangible* (Bukti Fisik): Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. 2. *Reliability* (Keandalan): Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat. 3. *Responsiveness* (Ketanggapan): Yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin. 4. *Assurance* (Jaminan): Yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keraguan – keraguan. 5. *Empathy* (Empati): Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Penelitian ini menganalisis tentang kualitas pelayanan secara deskriptif dan adapun yang meneliti secara kuantitatif. Penelitian sebelumnya meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang 16 Ilir Palembang yang dilakukan oleh

(Madona, 2017) yang meneliti tentang nasabah bank yang berjumlah 91 responden sedangkan hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang 16 Ilir Palembang. Karena belum ditemukan penelitian sejenis di Surakarta pada tahun 2019 maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di Surakarta.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH DI SURAKARTA”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di Surakarta?
2. Apakah daya tanggap (*responsive*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di Surakarta?
3. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di Surakarta?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di Surakarta?

5. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di Surakarta?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan identifikasi masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di Surakarta
2. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsive*) terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di Surakarta
3. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di Surakarta
4. Untuk menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di Surakarta
5. Untuk menganalisis pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah di Surakarta

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan atau referensi. Penelitian ini dapat menambah kepustakaan di bidang ilmu perilaku konsumenserta berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis sebagaimana yang telah dipelajari di dalam perkuliahan.

2. Bagi Perbankan

Hasil penelitian ini dapat membantu perbankan untuk mengevaluasi kinerja pemberian pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika yang benar dan benar sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah di pahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini mengkaji teori-teori yang mendasari pembahasan secara detail yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, uji validasi dan teknik analisa data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil Analisa dan pembahasan dan hasil penelitian berdasarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Perbankan Syariah di Surakarta.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran.