

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi, lembaga keuangan seperti bank merupakan lembaga yang berkontribusi terhadap pembangunan bangsa. UU Perbankan no. 10 tahun 1998 Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun uang masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau cara lain untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dunia perbankan berhasil mengubah cara pandang masyarakat dari menabung di rumah menjadi memiliki rekening bank pribadi. Perkembangan perbankan Indonesia telah menyaksikan persaingan yang ketat di sektor produk dan layanan, dan orang-orang beralih ke komunitas investor lebih dari sekedar tabungan biasa. Persaingan yang semakin ketat dan banyaknya pesaing mengharuskan bank untuk menawarkan produk yang beragam untuk bersaing dengan bank lain dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabahnya.

Kinerja perekonomian suatu negara tidak lepas dari aliran uang, dalam hal ini lembaga keuangan memegang peranan yang strategis. Indonesia juga pada awalnya hanya mempunyai satu jenis bank yaitu bank konvensional, namun pada tahun 1991 bank syariah pertama kali diperkenalkan di Indonesia. Menurut Muhammad (2014:7) Bank syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan

utamanya adalah penyediaan dana dan jasa lainnya di bidang pembayaran dan penyaluran dana, yang beroperasi sesuai dengan prinsip hukum Islam.

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perbankan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja yang dirasakan dari pelayanan yang diterima. Menurut Kotler (2016:284) penilaian akan kualitas layanan yang dikenal dengan *service quality* (SERVQUAL), Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan beberapa dimensi diantaranya, seperti *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat, tepat akurat, tepat waktu, konsisten dan dapat dipercaya. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. *Assurance* (Jaminan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman dan profesional. *Empathy* (empati) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang memperhatikan, menghargai, dan memuaskan nasabah secara individual. *Tangibles* (bukti fisik) dari pelayanan, seperti fasilitas peralatan, dan seragam.

Menurut Kotler (2016:218) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Seiring berjalannya waktu, ekspektasi nasabah terhadap kualitas pelayanan akan berubah dan terus berkembang. Kualitas adalah fenomena dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau

melampaui harapan. Kualitas Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, yaitu perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan dengan harapan sebelumnya.

Berdasarkan pendapat tersebut, penulis menyimpulkan kepuasan nasabah adalah kebahagiaan atau kesedihan seseorang yang terjadi setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan harapan berdasarkan pengalaman evaluasi nasabah dan produk atau jasa yang diberikan. Evaluasi didasarkan pada penilaian persepsi nasabah terhadap pengalaman pengguna atau nilai yang mengontrol pencapaian tujuan yang dibutuhkan nasabah (dalam hal ini nasabah atau calon nasabah).

Berdasarkan research gap Berdasarkan dari penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yakni sebagai berikut.

Tabel 1. 1 *Research Gap* Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Hasil Penelitian	Peneliti
	Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	Kurniyasih, Detty., Sudrartono (2021:4)
	Terdapat sedikit pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	Intan dkk, (2022:6)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2024

Dari tabel 1.1 diatas Kurniyasih, Detty., Sudrartono (2021:4) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BJB KCP Wanaraja Garut

mendapatkan responden baik menjadi kepuasan nasabah tersendiri, begitu hasil penelitian yang dilakukan Intan dkk, (2022:6) penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sedikit berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian data yang diperoleh terhitung lebih besar dari tabel, Secara keseluruhan dari hasil penelitian menyatakan ada hubungan yang kurang kuat antara kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan.

Selama penulis melakukan penelitian, penulis melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil dengan beberapa indikator yaitu yang pertama (kehandalan) pegawai tepat dalam memberikan informasi yang diminta oleh nasabah, yang kedua (daya tanggap pegawai) dalam melayani nasabah dengan tepat waktu, ketiga (jaminan) yang diberikan pegawai dalam memberikan sistem keamanan bank yang terjamin, keempat (empati) pegawai mempunyai interaksi yang baik dengan nasabah, dan yang kelima (bukti fisik) seperti ruang tunggu yang belum memadai. Penulis juga mengetahui bank ini baru pindah dari kantor kas menjadi kantor cabang pembantu pada tahun 2023. Perubahan status ini memungkinkan adanya perubahan yang terjadi dari segi pelayanan, seperti fasilitas, produk jasa, dan sumber daya alam. Perubahan ini dapat mempengaruhi persepsi dan harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bank. Selain itu, Bank Syariah Indonesia KCP Tasikmalaya Unsil ini memiliki ruang lingkup yang terbilang tidak terlalu besar untuk ukuran kantor cabang pembantu, sehingga dapat membatasi kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan fenomena dan penjelasan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun yang akan dijadikan sebagai perumusan masalah yang akan dipaparkan oleh peneliti adalah:

- 1.2.1 Bagaimana kualitas layanan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil.
- 1.2.2 Bagaimana kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil.
- 1.2.3 Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

- 1.3.1 Mengetahui kualitas layanan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil.
- 1.3.2 Mengetahui kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil

1.3.3 Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian untuk tugas akhir ini, diharapkan dapat memperoleh beberapa manfaat, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil dari penelitian untuk tugas akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan, pemahaman dan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran Bank khususnya dalam materi atau pembahasan mengenai Pelayanan Nasabah yaitu pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1.4.2.1 Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat penyelesaian Tugas Akhir Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi, memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan serta wawasan mengenai dunia kerja khususnya di Lembaga Keuangan yaitu Sektor Perbankan serta dapat mengimplementasikan secara langsung teori dan praktik yang telah diberikan saat perkuliahan ketika dilaksanakannya penelitian.

1.4.2.2 Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber informasi dan referensi yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan untuk seluruh mahasiswa/i Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan.

1.4.2.3 Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau perbaikan bagi perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil mengenai penilaian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

1.4.2.4 Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber atau bahan referensi dan informasi dalam penyusunan laporan tugas akhir.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu unit PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya Unsil yang berlokasi di Jl. Siliwangi No.51, Kahuripan, Kec. Tawang, Kota. Tasikmalaya, Jawa Barat 46115.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Tabel 1. 2 Matriks Jadwal Pembuatan Tugas Akhir

No	Jadwal Kegiatan	Tahun 2024											
		Februari			Maret			April					
1	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing	■	■										
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan			■	■								
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal					■							
4	Seminar Proposal Tugas Akhir							■					
5	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi								■				
6	Pengumpulan dan pengolahan data								■				
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir								■				
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir												■

Sumber : data diolah, 2024