

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah sudah tak asing lagi di kalangan masyarakat saat ini. Perbankan syariah dituntut selalu meningkatkan pelayanan bagi nasabahnya. Nilai sebuah kepuasan dan ketidakpuasan seorang nasabah adalah hasil dari penilaian nasabah itu sendiri terhadap apa yang diharapkannya, ketika menggunakan produk jasa dari perbankan. Kualitas pelayanan tersebut dapat diketahui melalui perbandingan antara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan yang diterima dari produk jasa perbankan. Jika sesuatu yang diharapkan lebih tinggi dari kualitas jasa produk yang diberikan, maka nasabah tidak akan merasa puas. Begitu juga, sebaliknya jika harapan sama atau lebih rendah dari kualitas produk jasa yang diberikan, maka nasabah tentu akan merasa puas.

Seorang karyawan harus memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada nasabah saat melakukan transaksi di bank, misalnya melakukan sistem pembayaran/transaksi, pembukaan rekening, dan lain-lain. Apabila seorang nasabah diabaikan maupun pelayanan yang diberikan kurang cepat oleh karyawan, maka nasabah tersebut akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah baru di perusahaan pesaing. Hal ini tentu dapat menurunkan pendapatan perbankan, bahkan menurunkan laba dan perusahaan tersebut akan mengalami kerugian. Oleh karena itu, seorang pimpinan pada perusahaan harus mampu dan berusaha mengukur tingkat kepuasan nasabah

agar dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Upaya yang dilakukan oleh setiap perbankan syariah salahsatunya yang bergerak di bidang jasa perbankan, terutama pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padangharus menerapkan masalah kualitas pelayanan perbankan. Sementara itu, kualitas pelayanan adalah salah satu upaya dalam memenuhi kebutuhan konsumen atau nasabah serta ketepatan dalam penyampaian mengimbangi harapan nasabah antara kepuasan dan kualitas pelayanan yang memiliki keterkaitan satu dengan lainnya. Begitu juga, kepuasan nasabah (*satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan dibandingkan dengan harapannya. Dalam menunjang pengelolaan aktivitas perbankan, maka perlu adanya peningkatan pelayanan nasabah di perbankan. Jika adanya peningkatan pelayanan nasabah pada jasa perbankan, maka perbankan itu sendiri mampu memberikan kepuasan sendiri bagi nasabah tersebut.

Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Jika suatu pelayanan baik yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah, maka akan menumbuhkan citra baik pula bagi nasabah dan perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Agar dapat bersaing dan berkembang maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memenuhi

kebutuhan dan keinginan nasabah. Untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang, peneliti melakukan pra penelitian menggunakan kuesioner terbuka. Kuesioner terbuka ini merupakan angket atau kumpulan pertanyaan yang ditujukan kepada responden, untuk memberikan kebebasan dalam memberikan pendapat sesuai dengan keinginan mereka.¹ Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian pendahuluan (pra riset) untuk melihat sejauh mana keluhan yang dialami responden nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang. Dibawah ini merupakan jenis keluhan serta tanggapan dari responden: ²

Tabel 1.1
Jenis Keluhan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri
KCP Ulak Karang Padang

No	JenisKeluhanNasabah PT. Bank SyariahMandiri KCP UlakKarang
1	Jumlah ATM yang belumbanyak
2	Jumlahkantorlayanan yang belumbanyak
3	Halamanparkir yang sempitdanpanas
4	Ruangkantor yang belumterlaluluas
5	Petugaspenjaga yang tidakselalustand by di depanpintumasuk
6	BSM belumada ATM Tunai

Sumber: 1.1 Data kuesioner melauai penelitian pendahuluan (pra riset) peneliti.

Dari tabel di atas, dapat diketahui ada 6 jenis keluhan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang terkait tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan pada tabel diatas, terlihat bahwa ada 6 jenis keluhan

¹Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, Ed.1, (Jakarta:PT. Rajawali Pres), Cet.5, 2016, h. 133

²Penelitian pendahuluan (pra riset) peneliti, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, tanggal 3 Januari 2018

yang masih dirasakan nasabah berkaitan dengan kualitas pelayanan yang tersedia.

Di bawah ini merupakan data terkait jumlah transaksi pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang tahun 2016-2018.³

Tabel 1.2
Jumlah Transaksi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang
Padang Tahun 2016-2018

No	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
1	2.940	3.140	3.359
2	2.960	3.160	3.394
3	2.980	3.180	3.414
4	3.000	3.200	3.459*
5	3.020	3.205	-
6	3.040	3.240	-
7	3.060	3.260	-
8	3.080	3.280	-
9	3.100	3.300	-
10	3.120	3.320	-
11	3.140	3.340	-
12	3.160	3.360	-
Total	36.600	38.985	13.626

Ket:

*s/d April 2018

Sumber: 1.2 Wawancara dengan pihak karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang, 2018

³ Penelitian dilakukan dengan wawancara langsung bersama pihak karyawan teller pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang, pada tanggal 8 Mei 2018, pukul 16.00 WIB

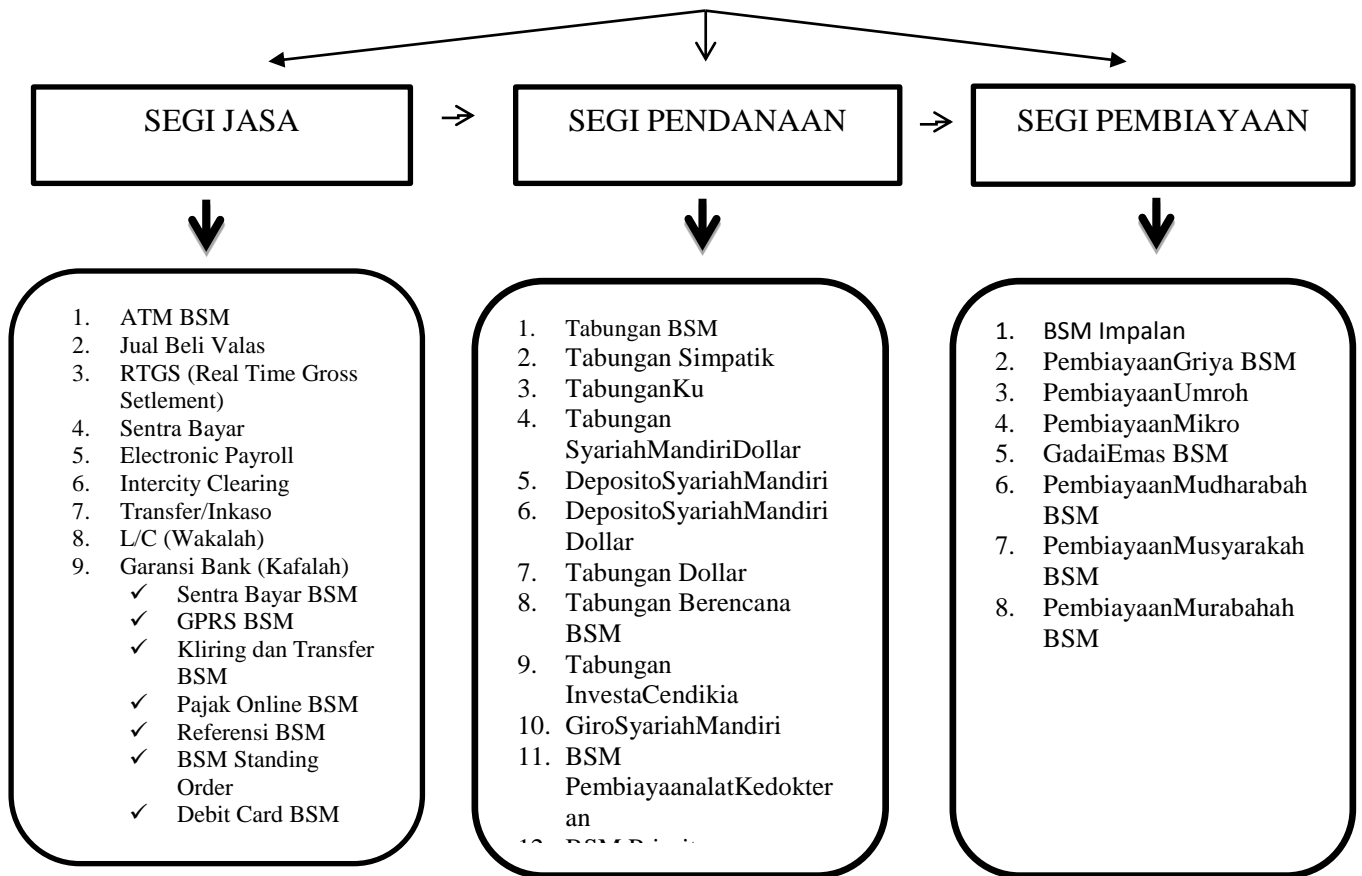
Dari tabel di atas, dapat diketahui jumlah transaksi tahun 2016-2018 pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang terus mengalami peningkatan tiap tahun nya, karena PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang terletak pada lokasi yang strategis dan sangat memberikan kemudahan kepada setiap nasabah baik dari nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang maupun yang bukan nasabah dari PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang.

Berdasarkan uraian diatas peneliti sudah melakukan penelitian pendahuluan (pra riset) terkait dengan jenis keluhan nasabah serta sejauh mana peningkatan jumlah transaksi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang tahun 2016-2018. Jenis Keluhan yang terjadi pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang, menjadi suatu pertimbangan oleh pihak bank itu sendiri untuk memperbaiki manajemen nya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada nasabah.

Disisi lain, PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang memiliki berbagai macam produk dana dan jasa yang diberikan kepada nasabah diantaranya :⁴

⁴Wawancara langsung dengan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang, di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang, tanggal 5 Maret 2018

Jenis Produk PT. Bank Syariah Mandiri⁵



Penelitian pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang berfokus pada kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, apakah pelayanan yang diberikan selama ini sudah sesuai dengan keinginan nasabah atau sebaliknya, sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman oleh pihak pimpinan perusahaan dalam mengambil keputusan mengenai kepuasan nasabah.

⁵ Sumber: Wawancara dengan pihak karyawan Bank dan data didapatkan dari brosur yang tersedia di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang, pada tanggal 10 April 2018. Pkl. 16.00 WIB

Sehubungan dengan hal di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan topik “ **Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, terkait dengan tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang. Rumusan masalah tersebut akan peneliti kembangkan dalam bentuk pertanyaan, antara lain:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dari persepsi dan harapan dari keseluruhan dimensi kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah nya berdasarkan analisis *SERVQUAL (gap)* ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang pada dimensi *tangible, empathaty, responsiveness, reliability*, dan *assurance* menggunakan analisis *SERVQUAL (gap)*?
3. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dimensi kualitas pelayanan pada *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius?
4. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dimensi kualitas pelayanan menggunakan analisis *SERVQUAL (gap)* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas, maka penulis perlu membatasi objek penelitian ini yaitu tingkat kepuasan nasabah menggunakan jasa teller yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang, diantaranya:

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dari persepsi dan harapan dari keseluruhan dimensi kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah nya berdasarkan analisis *SERVQUAL (gap)* ?
2. Untuk mengetahui sejauh mana tingkatkepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang pada dimensi *tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance* menggunakan analisis *SERVQUAL (gap)*?
3. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dimensi kualitas pelayanan pada *Importance Performance Analysis (IPA)* menggunakan diagram kartesius?

4. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dimensi kualitas pelayanan menggunakan analisis *SERVQUAL (gap)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*?

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini berguna dalam mengaplikasikan ilmu yang telah diterima selama perkuliahan pada konsentrasi Manajemen, Prodi Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Memberikan informasi serta kontribusi pemikiran tentang kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang dilihat dari segi dimensi kualitas pelayanan
3. Bagi pihak PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam melaksanakan kegiatan dalam pemasaran jasa yang mana kualitas jasa adalah konsep yang penting untuk menimbulkan kepuasan nasabah.
4. Bagi mahasiswa konsentrasi Manajemen, Prodi Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pustaka, referensi dan informasi tambahan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Agar lebih terarahnya skripsi ini dan tersusun secara sistematis maka diurutkan berdasarkan bab-bab dan beberapa sub bab. Skripsi ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

- BAB I : Pendahuluan, dalam bab ini penulis akan menguraikan latar belakang, rumusan dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II : Landasan Teori, dalam bab ini penulis mengemukakan teori-teori yang berkenaan dengan judul dan juga menggambarkan tentang kerangka konseptual yang penulis lakukan.
- BAB III : Metodologi Penelitian, dalam bab ini penulis menjelaskan metode yang dipakai dalam melakukan penelitian terkait dengan tema yang telah ditentukan.
- BAB IV : Hasil Penelitian, pada bab ini akan disajikan dan dianalisa terhadap data-data yang ada serta konsep-konsep yang ditemukan dari analisis data tersebut.
- BAB V : Penutup, dalam bab ini penulis mengambil kesimpulan sebagai penutup skripsi sehingga pembaca dapat melihat inti dari isi skripsi ini. Dalam bab ini juga diberi saran penting berdasarkan pada penelitian yang dilakukan untuk pihak terkait.