

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan bisnis menjadi sangat kompetitif baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Perkembangan dan perubahan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi serta kemajuan perekonomian dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat mengakibatkan terjadinya perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera mereka akan kepuasan terhadap suatu produk.

Saat ini, masyarakat menginginkan produk dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas dengan sangat mudah akan ditinggalkan dan akhirnya mereka beralih ke produk atau jasa dari perusahaan lainnya. Oleh sebab itu, agar dapat bersaing, bertahan hidup dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, hal tersebut juga berlaku pada industri perbankan yang dimana konsumen mereka sering disebut dengan nasabah.

Semakin berkembangnya industri perbankan di Indonesia mengakibatkan tingkat persaingan antar perbankan sangat ketat. Persaingan dalam industri perbankan semakin meningkat baik dalam hal penyediaan produk maupun pelayanannya, dan semakin banyak pula tuntutan masyarakat yang harus mampu

dipenuhi oleh pihak perbankan tersebut. Untuk mempertahankan pasar, pihak perbankan menawarkan produk dan pelayanan yang berkualitas. Oleh sebab itu, agar suatu perbankan mampu memenangkan persaingan, maka salah satu alternatif terbaik yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar hal tersebut berimbas pada kepuasan nasabah mereka.

Untuk memenangkan persaingan, perusahaan perbankan harus mampu meningkatkan kepuasan nasabahnya seperti memberikan layanan yang bermutu tinggi dan berkualitas, serta pelayanan yang lebih baik dari kompetitornya. Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian suatu produk atau jasa. Banyak kegagalan pada bisnis terjadi karena konsumen merasa tidak puas setelah menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan sehingga mereka mencari alternatif ke usaha sejenis lainnya, tanpa terkecuali bisnis perbankan.

Banyaknya jumlah perbankan di Indonesia menyebabkan persaingan di industri ini semakin ketat dalam hal memperebutkan pangsa pasar atau nasabah. Salah satu perbankan yang ada di Indonesia, yaitu PT. Bank Syariah Indonesia (BSI). PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah dengan menyediakan fasilitas jaringan ATM yang luas dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Kota Lhokseumawe sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, berusaha memahami perilaku

nasabah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Diharapkan hal tersebut akan mampu memberikan kepuasan yang tinggi dan nasabah akan tetap loyal untuk terus bertransaksi pada bank tersebut. Manajemen BSI cabang kota Lhokseumawe terus melakukan inovasi untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari produk atau jasa yang diinginkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Meskipun pihak PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Kota Lhokseumawe senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar dapat menciptakan kepuasan nasabah namun masih terdapat keluhan-keluhan dari nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) terkait dengan Pelayanan pada bank tersebut. Keluhan-keluhan tersebut peneliti dapatkan ketika melakukan pra survei awal pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Kota Lhokseumawe tepatnya berlokasi di Jl. Merdeka Kelurahan No.25E,Simpang Empat,Kec.Banda Sakti, Kota Lhokseumawe, Aceh. Peneliti melakukan wawancara dengan 15 nasabah bank syariah indonesia. Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menemukan adanya beberapa permasalahan yang dikeluhkan nasabah terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia.

Hasil dari wawancara yang peneliti lakukan, didapatkan sejumlah nasabah yang mengeluh seperti gagalnya penarikan atau transaksi yang dilakukan pada bank BSI cabang Kota Lhokseumawe baik mengenai mesin yang macet atau error ataupun ketika ada nasabah yang mentransfer sejumlah uang ke penerima ternyata

uang tersebut tidak sampai ke tangan penerima, padahal nasabah sudah benar dalam mengisi nomor rekening penerima dan jumlah uang yang akan ditransfer. Keluhan lain yang dirasakan adalah ketika nasabah melakukan transaksi via ATM seperti penarikan uang kemudian berselang beberapa waktu, namun uang tersebut tidak keluar dan ternyata saldo rekening nasabah terdebit (terjadi pengurangan atau pemotongan saldo).

Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, kualitas pelayanan pada PT. Bank Syariah Indonesia perlu diukur, agar kepuasan nasabah dapat tercapai. Maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian lebih lanjut dengan memilih judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Kota Lhokseumawe)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan pelayanan nasabah Bank BSI pada masyarakat Kota Lhokseumawe?
2. Apakah ada berpengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pelayanan nasabah Bank BSI pada masyarakat Kota Lhokseumawe?
3. Bagaimanakah pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan pelayanan nasabah Bank BSI pada masyarakat Kota Lhokseumawe?

4. Apakah ada berpengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan pelayanan nasabah Bank BSI pada masyarakat Kota Lhokseumawe?
5. Apakah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty* terhadap kepuasan pelayananan nasabah Bank bsi pada masyarakat kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masyarakat Kota Lhokseumawe.
2. Untuk menguji dan menganalisis *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masyarakat Kota Lhokseumawe.
3. Untuk menguji dan menganalisis *Responsivenessness* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masyarakat Kota Lhokseumawe.
4. Untuk menguji dan menganalisis *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masyarakat Kota Lhokseumawe.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh, *Tangible, Reliability, Responsivenessness, Emphaty* terhadap kepuasan pelayanan Bank BSI pada masyarakat Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi, menambah dan memperkaya wawasan khususnya tentang perkembangan ilmu manajemen pemasaran.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dan informasi mengenai pengaruh *Tangible, Reability, Responsiv, emphaty* terhadap kepuasan nasabah.
2. Manfaat praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan bagi pemecah masalah yang berhubungan dengan manajemen pemasaran.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti sebagai umpan balik dari ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama menempuh pendidikan sarjana.