

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis antar perusahaan dalam era globalisasi di abad 21 ini semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dengan harga murah, penyerahan cepat, dan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya dibanding dengan kompetitornya. Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar memenuhi keinginan konsumen (Lovelock, 1988 dalam Fatrio, 2006).

Berbagai upaya dilakukan perusahaan perbankan untuk tetap bertahan hidup (*survive*) di masa setelah krisis yang berkepanjangan ini dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan-perusahaan perbankan lainnya. Salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat supaya tetap bertahan hidup di tengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya.

Nasabah sulit untuk diajak loyal. Ketika produk bank-bank mudah ditiru, maka aspek pembeda bank-bank terletak pada aspek pelayanan. Kepuasan dan loyalitas nasabah akan ditingkatkan melalui pelayanan yang berkesan (Ermina, 2008). Baik praktisi maupun para ahli mengetahui bahwa kepuasan konsumen dan loyalitas memiliki hubungan yang tidak dapat terpisahkan (Oliver, 1997). Seperti yang di ungkapkan Jones dan Sasser (1994) bahwa loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif. Kepuasan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan, begitu pula sebaliknya semakin rendah kepuasan maka loyalitas juga semakin rendah.

Bahia dan Nantel (2000) mengembangkan BSQ karena SERVQUAL maupun pengukuran-pengukuran kualitas pelayanan lain banyak dikritik dan terbukti memiliki kelemahan. Dalam pembentukan kualitas pelayanan untuk jasa perbankan tersebut, Bahia dan Nantel (2000) menggunakan kerangka bauran pemasaran yang dikembangkan oleh Booms dan Bitner (1981) dalam Bahia dan Nantel (2000) yang biasa disebut dengan 7P yaitu : Produk / Jasa adalah

sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dipakai, dimiliki, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Tempat (*place*) tempat yang di gunakan untuk melakukan kegiatan perusahaan. Proses (*Process*) proses penyampaian jasa yang superior, misalnya home banking yang bentuk oleh bank tertentu, Partisipan (*participant*) cara merekrut dan melatih karyawan yang lebih mampu dan lebih dapat diandalkan dalam berhubungan dengan pelanggan, dari pada karyawan pesaingnya, lingkungan fisik (*physical surrounding*) pengembangan lingkungan fisik yang lebih efektif, Harga (*price*) sejumlah uang yang di bayar pelanggan untuk sebuah produk, Promosi (*promotion*) semua kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mengkomunikasikan dan mempromosikan produknya. Berdasarkan hasil analisis maka di peroleh 4 dimensi *Banking Service Quality* (BSQ), yang kemudian diangkat menjadi variabel penelitian ,yaitu : 1) Keefektifan dan Jaminan(*Effectiveness and Assurance*), 2) Akses(*Access*), 3) Keterwujudan(*Tangible*), dan 4) Keandalan (*Reliability*).

Berdasarkan penelitian oleh Bahia dan Nantel (2000), maka penelitian ini menggunakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah serta didukung oleh penelitian terdahulu, karena empat faktor tersebut adalah: : 1) Keefektifan dan Jaminan(*Effectiveness and Assurance*), 2) Akses(*Access*), 3) Keterwujudan(*Tangible*), dan 4) Keandalan (*Reliability*) Terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Jember.

Alasan digunakannya Bank BNI Syariah khususnya Bank BNI Syariah Cabang Jember dikarenakan Bank BNI Syariah cabang jember harus memanfaatkan keunggulan kompetitifnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan serta terus berupaya memperbaiki kelemahan-kelemahan sehingga tidak di manfaatkan pesaing. Pesaing Bank BNI Syariah Cabang Jember pada umumnya adalah Bank Perkreditan Rakyat ,Koperasi Simpan Pinjam dan Bank umum swasta nasional yang sama wilayah kerjanya. Produk para pesaing juga sangat beragam. Berikut ini disajikan hasil rekapitulasi kritik dan saran yang disampaikan nasabah kepada Bank BNI Syariah Cabang Jember.

Tabel 1.1 Data pelanggan dalam 4 tahun terakhir Bank BNI Syariah Cabang Jember

| No | Tahun | Produk | Jumlah Nasabah |
|----|-------|------------------------------|----------------------|
| 1 | 2013 | Deposito Giro Tabungan | 268 154 15.570 |
| 2 | 2014 | Deposito Giro Tabungan | 340 164 19.566 |
| 3 | 2015 | Deposito Giro Tabungan | 347 164 20.945 |
| 4 | 2016 | Deposito Giro Tabungan | 423 210 25.000 |

Sumber : Bank BNI Syariah Cabang Jember,2016

Tabel 1.2 Rekapitulasi Kritik dan Saran Bank BNI Syariah Cabang Jember Bulan Januari 2015 sampai dengan Januari 2016

| Bulan | Jumlah Data | Saran | Kritik |
|--------------|-------------|------------|------------|
| Januari | 24 | 10 | 14 |
| Februari | 29 | 13 | 16 |
| Maret | 31 | 14 | 17 |
| April | 21 | 10 | 11 |
| Mei | 28 | 12 | 16 |
| Juni | 35 | 16 | 19 |
| Juli | 32 | 14 | 18 |
| Agustus | 25 | 12 | 13 |
| September | 26 | 11 | 15 |
| Oktober | 36 | 16 | 20 |
| November | 40 | 18 | 22 |
| Desember | 33 | 16 | 17 |
| Januari | 22 | 11 | 11 |
| TOTAL | 382 | 173 | 209 |

Sumber : Bank BNI Syariah Cabang Jember,2016

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, diketahui bahwa ternyata tingkat kritik yang diterima oleh Bank BNI Syariah Cabang Jember masih relatif tinggi, dimana rata-rata dalam tiap bulannya Bank BNI Syariah Cabang Jember menerima 17 kritikan dan 14 saran, hal tersebut melebihi target kritik yang yang di terima adalah sebanyak 10 kritik tiap bulan dalam hal pelayanan nasabah. Banyaknya kritik Yang berkaitan dengan kualitas layanan mengindikasikan bahwa nasabah belum puas dengan kinerja yang di berikan Bank BNI Syariah Cabang Jember sehingga muncul *research problem* yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi kerja antara nasabah dan manajemen Bank BNI Syariah Cabang Jember yang mengakibatkan nasabah tidak puas. Oleh karena itu perlu diteliti faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Masih munculnya keluhan dari nasabah berarti masih terdapat kesenjangan antara apa yang diinginkan oleh nasabah sebagai konsumen dengan pelayanan yang telah diberikan oleh bank. Keluhan-keluhan yang di sampaikan oleh nasabah seharusnya ditanggapi secara positif oleh Bank BNI Syariah Cabang Jember dengan mengambil langkah perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah mereka, karena keluhan nasabah merupakan sebagian dari wujud ketidakpuasan dari mereka sebagai penuna jasa bank. Kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kepuasan nasabah. Nasabah yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas optimal dari bank secara otomatis akan menciptakan kepuasan pada nasabahnya. Lalu apa yang akan terjadi jika nasabah tidak mendapatkan pelayanan dari bank seperti yang mereka harapkan? Pasti nasabah menjadi kecewa dan dapat diperkirakan berdampak pula pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah.

Alasan penelitian ini dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Jember dikarenakan adanya permasalahan yang muncul dalam kerja Bank BNI Syariah Cabang Jember yaitu tingginya tingkat kritik yang diterima perusahaan yaitu 17 kritikan dalam sebulan dimana toleransi kritik yang diberikan adalah sebanyak 12 kritik dalam sebulan dengan asumsi 3 kritik yang diterima dalam seminggu (berdasarkan tabel 1) Hasil tersebut mengindikasikan adanya ketidakpuasan nasabah terhadap kinerja Bank BNI Syariah Cabang Jember yang memunculkan

adanya *research problem* dalam penelitian ini. Berdasarkan survey awal, kritik yang timbul terhadap Bank BNI Syariah Cabang Jember adalah untuk transaksi dengan menggunakan fasilitas ATM. Dimana bagi nasabah yang selalu menggunakan fasilitas ATM sering mengalami gangguan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan *research problem* dalam penelitian ini yaitu tingginya tingkat kritik yang di terima oleh Bank BNI Syariah Cabang Jember, dimana rata-rata dalam tiap bulannya Bank BNI Syariah Cabang jember menerima 17 kritikan negatif dan 14 kritikan positif. Hal tersebut perlu dijadikan pertimbangan bagi Bank BNI Syariah Cabang Jember agar memperhatikan tingkat kepuasan nasabah untuk lebih meningkatkan loyalitas nasabah. Berdasarkan *research problem* tersebut, maka pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Apakah Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Jember ?
- 2) Apakah Akses (*Access*), berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Jember ?
- 3) Apakah Keterwujudan (*Tangible*), berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Jember ?
- 4) Apakah Keandalan (*Reliability*), berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Jember ?

3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*) terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Jember.
2. Untuk menganalisis pengaruh Akses (*Access*) terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Jember.
3. Untuk menganalisis pengaruh Keterwujudan (*Tangible*) terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Jember.

4. Untuk menganalisis pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Jember.

3.2 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi pengembangn ilmu pengetahuan, yaitu sebagai salah satu bagian daripengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya di bidang *banking service quality* dan kepuasan nasabah.
2. Bagi perusahaan, yaitu dapat digunakan sebagai bahan analisis dan evaluasi dalam menyusun kebijakan serta aktifitasnya yang terkait dengan *Banking Service Quality* dan kepuasan nasabah.