

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kehidupan pemasaran saat ini sudah berkembang sangat pesat. Bahkan di Indonesia sendiri sudah banyak pelaku usaha yang mengembangkan cara pemasaran yang lebih baik dari sebelumnya. Pemasaran adalah suatu proses manajemen yang memungkinkan seorang individu atau kelompok untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen hingga konsumen. Pemasaran saat ini lebih dari sekedar menyediakan produk atau jasa hingga ke tangan konsumen, tetapi bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Sasaran dari pemasaran adalah menarik konsumen baru dengan menjanjikan kualitas atau manfaat jauh diatas persepsi, menetapkan harga yang menarik, mendistribusikan produk dengan mudah, efektif mempromosikan produk dan mempertahankan konsumen yang ada dengan tetap berpegang pada prinsip kepuasan konsumen.

Untuk merancang strategi pemasaran yang sukses, perusahaan harus terlebih dahulu memutuskan siapa yang akan dilayani. Perusahaan melakukan hal ini dengan cara melakukan segmentasi pasar ke dalam segmen pelanggan dan memilih segmen sasaran. Selanjutnya, perusahaan harus memutuskan bagaimana melayani konsumen dengan memposisikan diri di pasar. Perusahaan memenuhi kebutuhan dengan menghadirkan proposisi nilai dan menjanjikan konsumen serangkaian manfaat yang dapat memenuhi kebutuhannya. Proposisi nilai diwujudkan dengan menawarkan produk pasar yang membangun hubungan jangka panjang dan saling menguntungkan dengan konsumen, serta dapat memberikan nilai dan kepuasan.

Menurut (Candra, 2016) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain yang pertama adalah kualitas produk yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Faktor yang kedua adalah harga yaitu kualitas produk yang sama tetapi harga relatif murah akan memberikan nilai tinggi. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang ketiga adalah kualitas pelayanan yaitu konsumen akan merasa puas jika menerima pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. faktor yang keempat adalah faktor emosional yaitu konsumen akan merasa bangga dan berkeyakinan bahwa orang lain akan mengaguminya ketika mereka menggunakannya. dan faktor yang mempengaruhi kebutuhan konsumen yang kelima adalah biaya dan kemudahan memperoleh produk atau jasa, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau waktu yang terbuang untuk mendapatkan suatu produk seringkali puas terhadap produk tersebut.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut, peneliti memilih kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Pemilihan kualitas layanan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen didasarkan pada pentingnya kualitas layanan yang dimiliki sebuah perusahaan serta berdasarkan fenomena dan hasil observasi peneliti terhadap Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya untuk menyesuaikan dengan keinginan konsumen. Menurut (Susanti & Syahrian, 2019) kualitas pelayanan adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang diterima oleh konsumen dan kondisi dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Sedangkan menurut Lupiyoadi dalam (Nasfi et al., 2020) kualitas pelayanan

adalah penilaian konsumen dari apa yang mereka terima dari pelayanan serta pengharapan terhadap tingkat pelayanan yang akan diterima.

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler dalam (Apriyani & Sunarti, 2017) menyebutkan ada lima aspek dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Bukti fisik berupa penampilan fisik, peralatan, pegawai, serta material yang dipasang. Bukti fisik ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Jaminan yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan dalam menimbulkan keyakinan dan kepercayaan konsumen. dan empati merupakan kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen. layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada konsumen.

Ketika melakukan observasi dan wawancara di lapangan terhadap beberapa Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember mereka sebagai nasabah mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Mahasiswa yang diwawancarai mengeluhkan adanya ketidaksesuaian jasa atau pelayanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan nasabah, seperti pelayanan saat melakukan transaksi pembayaran UKT berangsur terlalu lama sehingga mengakibatkan mahasiswa jenuh dan keterbatasan ruang serta fasilitas fisik seperti kursi membuat mahasiswa mengantri di luar ruangan, tentunya hal tersebut membuat mahasiswa tidak nyaman dalam melakukan transaksi.

**Tabel 1.1**  
**Data Lokasi dan Jumlah ATM Bank Syariah Indonesia Cabang Jember**

| No. | ATM  | Lokasi                        |
|-----|--|-------------------------------|
| 1.  | ATM BSI KCP Jember Sudirman                        | Jl. PB Sudirman               |
| 2.  | ATM BSI Kantor Kas Universitas Muhammadiyah Jember | Jl. Karimata                  |
| 3.  | ATM BSI Jember                                     | Jl. Jendral Ahmad Yani No. 39 |
| 4.  | ATM BSI Jember                                     | Jl. Trunojoyo No. 101         |

Sumber : Bank Syariah Indonesia Cabang Jember

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat Bank Syariah Indonesia Cabang Jember hanya memiliki ATM yang tersebar di 4 tempat, yang mana jumlah tersebut masih sangat rendah untuk melakukan transaksi dengan jumlah nasabah yang tinggi. Tentunya dengan keterbatasan tersebut akan menurunkan tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia Cabang Jember itu sendiri. Dari beberapa permasalahan tersebut, peneliti memperkuat lagi dengan melakukan pra survei kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas kualitas layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Berikut hasil pra survei yang disebarkan kepada 33 Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember pada tanggal 24 Februari 2022 :

**Tabel 1.2**  
**Hasil pra survei kepada Mahasiswa Universitas Jember atas Kualitas Layanan**  
**Bank Syariah Indonesia Cabang Jember**

| No. | Keterangan  | Responden & Presentase (%) |               | Jumlah Responden & Persentase |
|-----|---|----------------------------|---------------|-------------------------------|
|     |   | Setuju                     | Tidak Setuju  |                               |
| 1.  | Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mempunyai ruang tunggu yang nyaman dan memadai.  | 26<br>(78,8%)              | 7<br>(21,2%)  | 33 responden<br><br>100%      |
| 2.  | karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember handal dalam melayani nasabah sehingga jika ada keluhan atau pertanyaan dari nasabah dapat terselesaikan dengan baik.                               | 29<br>(87,9%)              | 4<br>(12,1%)  | 33 responden<br><br>(100%)    |
| 3.  | karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember cepat dan tanggap dalam melayani keluhan nasabah, sehingga saya ketika melakukan transaksi atau pembayaran UKT cepat dan tidak perlu lama menunggu. | 17<br>(51,5%)              | 16<br>(48,5%) | 33 responden<br><br>100%      |
| 4.  | Sistem transaksi jasa di Bank Syariah Indonesia Cabang Jember berjalan dengan baik sehingga saya merasa aman ketika bertransaksi.   | 32<br>(97%)                | 1<br>(3%)     | 33 responden<br><br>100%      |
| 5.  | Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan nasabah.  | 32<br>(97%)                | 1<br>(3%)     | 33 responden<br><br>100%      |

Sumber : Survei peneliti, 24 Februari 2022

Berdasarkan pada tabel diatas terdapat lima pertanyaan yang diajukan kepada 33 responden yaitu Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember, dimana kelima pertanyaan tersebut berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan pertanyaan nomor 1 terlihat bahwa 78,8% mahasiswa setuju dan 21,2% mahasiswa tidak setuju dengan dimensi bukti fisik Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Untuk dimensi yang kedua yaitu kehandalan terlihat 87,9% mahasiswa setuju dan 12,1% mahasiswa tidak setuju. Dimensi yang

ketiga yaitu daya tanggap terdapat 51,5% mahasiswa setuju dan 48,5% mahasiswa tidak setuju. Dan untuk dimensi yang keempat dan kelima yaitu jaminan dan empati menunjukkan persentase yang sama bahwa terdapat 97% mahasiswa setuju dan 3% mahasiswa tidak setuju dengan dimensi jaminan dan empati Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.

Hasil survei awal peneliti pada tanggal 24 Februari 2022 menunjukkan bahwa banyak nasabah yang puas atas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember, namun sebagian juga menunjukkan ketidakpuasannya terhadap layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Ketidakpuasan nasabah atau keluhan nasabah merupakan suatu resiko perusahaan, dimana dengan adanya keluhan dan kekecewaan nasabah menjadikan perusahaan bisa lebih banyak belajar mengenal karakter para nasabah dan mencari solusi dalam mengatasi ketidakpuasan nasabah. Dengan demikian perusahaan dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat menjatuhkan bisnis yang tengah dijalankan perusahaan.

Hasil penelitian relevan dilakukan oleh (Sujana, 2020), (Hamzah & Purwati, 2019), (Khaliq, 2019), (Nasfi et al., 2020), (Karniawati et al., 2017), (Khatab et al., 2019), (Pasha & Razashah, 2018), (Othman et al., 2019), dan (Thuwaini et al., 2022) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang berupa wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suhendry & Maulina., 2019), (Apriyani & Sunarti, 2017) dan (Murdifin, 2020) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang berupa wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan konsumen merupakan faktor yang paling penting dalam suatu usaha karena jika konsumen merasa puas terhadap perusahaan maka perusahaan tersebut dapat berkembang dan maju. Menurut Kotler dkk dalam (Susanti & Syahrian, 2019) berpendapat bahwa kepuasan konsumen/nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam mencapai kepuasan nasabah diperlukan kualitas pelayanan yang baik dan memadai. Menurut Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh (Candra, 2016) kualitas pelayanan mencakup bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya disebutkan bahwa terdapat ketidaksesuaian jasa atau pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember dengan apa yang diharapkan nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember. Seperti pelayanan saat melakukan transaksi pembayaran UKT berangsur terlalu lama sehingga mengakibatkan mahasiswa jenuh dalam bertransaksi, dalam hal ini masuk kedalam kategori kehandalan dan daya tanggap karyawan dalam melayani nasabah. Selain itu dalam hal bukti fisik yaitu keterbatasan ruang serta fasilitas fisik seperti kursi dan ATM membuat membuat mahasiswa tidak nyaman dalam melakukan transaksi, maka dari itu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pendapat tersebut didukung oleh peneliti (Sujana, 2020), (Hamzah & Purwati, 2019), (Khaliq, 2019), (Nasfi et al., 2020), (Karniawati et al., 2017), (Khatab et al., 2019), (Pasha & Razashah, 2018), (Othman et al., 2019), dan (Thuwaini et al., 2022) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang berupa wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suhendry & Maulina., 2019), (Apriyani & Sunarti, 2017) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang berupa wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan. Penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Murdifin, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Mengacu pada latar belakang dan rujukan penelitian terdahulu, maka rumusan masalah dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk pernyataan berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berupa wujud fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember?
2. Apakah kualitas pelayanan berupa kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember?
3. Apakah kualitas pelayanan berupa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember?
4. Apakah kualitas pelayanan berupa jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember?
5. Apakah kualitas pelayanan berupa kepedulian (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember?
6. Apakah kualitas pelayanan berupa wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh wujud fisik (*tangibles*) secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*) secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepedulian (*empathy*) secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. **Bagi Penulis**  
Dari hasil penelitian ini selain untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan, penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
2. **Bagi Perusahaan**  
Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat digunakan bagi perusahaan dalam menggunakan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.
3. **Bagi Pihak Lain**  
Dari hasil penelitian diharapkan dapat menambah informasi mengenai pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, mengingat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Dan juga sebagai bahan referensi pembaca yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.