

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis yang berkembang di Indonesia merupakan fenomena yang sangat menarik untuk disimak, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk berkompetisi dalam menjangkau konsumen lokal maupun interlokal. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, perhotelan, transportasi dan perbankan berkembang dengan sangat cepat. Sebagai tuan rumah, perusahaan lokal semakin dituntut untuk mengenali perilaku konsumen untuk puas yang kemudian menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan mereka. Nilai lebih dalam perusahaan yang berbeda dengan perusahaan lain adalah hal penting agar perusahaan tetap bisa bertahan. Nilai lebih yang ditawarkan ini akan memberikan kepuasan kepada calon pembeli dan konsumen yang loyal untuk bertransaksi atau mendorong para konsumen lama untuk bertransaksi kembali.

Pertumbuhan ekonomi yang menunjukkan peningkatan merupakan angin segar dalam dunia bisnis di Indonesia, termasuk dalam sektor perbankan. Selain menjadi peluang, hal tersebut juga merupakan alasan peningkatan persaingan antar bank. Setiap Bank berlomba – lomba untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut yang berupa pinjaman atau kredit.

Adapun definisi bank menurut Kasmir (2008:2) bahwa “bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat, serta pemberian jasa-jasa bank lainnya”. Di Indonesia terdapat bank konvensional atau bank umum dan bank syariah, menurut undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 “bank konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”. Sedangkan bank syariah menurut UU Nomor 21 Tahun 2008 “Bank Syariah adalah segala sesuatu yang berkaitan bank syariah dan unit usaha syariah yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, hingga proses pelaksanaan kegiatan usahanya.”

Lahirnya bank syariah ini memberikan dampak yang positif di Indonesia, berkat adanya bank syariah ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu memberikan pelayanan jasa perbankan atau lembaga keuangan yang bersih dari riba serta menjadi institusi lebih baik. Dengan adanya jasa perbankan syariah ini nantinya dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.

“Kepuasan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang” (Kotler & Keller, 2009:139).

Kepuasan nasabah bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas produk yang ditawarkan, pelayanan yang diterima oleh nasabah dan juga kepercayaan nasabah. Produk yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia jasa

keuangan bisa jadi sama, namun perbedaannya dapat dilihat dan dirasakan dari pelayanan yang diterima nasabah dari karyawan bank. Dalam persaingan yang tajam ini program pengembangan kualitas layanan menjadi hal yang wajib dilakukan oleh industri perbankan sehingga menjadi keunggulan bersaing.

Setelah nasabah dibuat merasa puas dengan adanya kualitas produk dan kualitas pelayanan yang maksimal maka menjaga kepercayaan nasabah juga keharusan agar tetap terjaga kontinuitasnya. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan yang diinginkannya pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang diharapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.

“Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan bergantung pada sejumlah faktor antar pribadi dan antar organisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan hati perusahaan” (Kotler & Keller, 2009:219).

Sebelum melakukan penelitian tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Lumajang, maka terlebih dahulu peneliti mengamati hasil penelitian sebelumnya yang digunakan untuk memberikan gambaran hasil penelitian tersebut mendukung atau tidak.

Dalam penelitian yang pernah dilakukan oleh Gerardo Andrew Tumangkeng (2013) dengan judul: “Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado”. Secara parsial kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas produk, suku bunga dan kualitas pelayanan secara bersama – sama mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian Ahmad Guspul (2014) yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah*”. Secara simultan dan parsial, kualitas pelayanan dan kepercayaan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dalam penelitian Diza, Moniharapon, & Ogi (2016) yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen*”. Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan secara parsial dan simultan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dalam penelitian Ndaru Prasastono & Pradapa (2012) yang berjudul “*Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*”. Secara parsial dan secara simultan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dalam penelitian Tias Windarti & Ibrahim (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Produk

Donat Madu”. Secara parsial dan secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Alasan peneliti mengambil variabel kualitas produk dan pelayanan serta kepercayaan terhadap kepuasan nasabah karena banyak nasabah tertarik untuk melakukan transaksi menabung ataupun melakukan pinjaman yang disebabkan oleh produk tabungan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah, pinjaman yang diberikan Bank sangat dibutuhkan oleh nasabah, pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri sangat memuaskan, serta Bank yang menghormati kepercayaan nasabah untuk menyimpan dananya.

Belum banyak penelitian yang mengungkap perilaku nasabah pada kepuasan nasabah, dari beberapa sisi yang berbeda, tentu saja suatu hal yang menarik untuk dikaji. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas. Maka penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam dalam memfokuskan penelitian ini pada “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan serta Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang”.

1.2. Batasan Masalah

- a. Penelitian ini merupakan penelitian di bidang Manajemen Pemasaran yang membahas tentang kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- b. Tempat penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri Lumajang.
- c. Responden penelitian ini adalah Guru dan Karyawan MI Nurul Islam Kota Lumajang yang merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang.

c.3. Perumusan Masalah

- a. Apakah terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang.
- b. Apakah terdapat pengaruh signifikan secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang.

c.4. Tujuan Penelitian

- a. Untuk dapat mengetahui pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang.
- b. Untuk dapat mengetahui pengaruh signifikan secara simultan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang.

b.5. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan kegunaan bagi berbagai pihak, adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi STIE Widya Gama Lumajang

Dapat menambah perbendaharaan perpustakaan STIE Widya Gama Lumajang sehingga bisa digunakan sebagai referensi oleh mahasiswa lain.

b. Bagi Peneliti

Bagi peneliti merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) selain itu sebagai latihan untuk penerapan ilmu pengetahuan yang di dapat dari bangku kuliah dan literatur. Untuk menambah wawasan penulis untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan yang ada.

c. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan refensi dan informasi bagi peneliti lain jika ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Lumajang dan juga dijadikan bahan pembanding khususnya bagi peneliti masa depan.

