

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia merupakan sesuatu perihal yang penting dalam aktivitas usaha apapun , sebab dari perihal tersebut sangatlah memastikan kinerja dari sesuatu industri.¹ Oleh karena itu, banyak langkah yang diambil oleh perusahaan melalui penggunaan teknik pelatihan kerja agar karyawan menjadi lebih produktif dan terampil dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.² Salah satu yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan dari kualitas produk maupun kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen.

Pada Perusahaan seperti Perbankan, kualitas Pelayanan yang dimiliki oleh Bank akan menjadi hal penting dalam mempertahankan nasabah yang lama sekaligus mendapatkan nasabah baru . Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau

¹ Eric Alamzah Limawandoyo dan Augustinus Simanjuntak, *“Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada PT. Aneka Sejahtera Egeineering”*. Jurnal Manajemen Bisnis Petra. (Surabaya: Universitas Kristen Petra). Vol. 1 No. 2 2013.

² Fatma Sari Endayani, Djahmur Hamid, Mochamad Djudi, *“Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kemampuan Kerja Dan Kinerja Karyawan”*. (Studi Pada PT. BPRS Bumi Rinjani Kepanjen). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 25 No. 1 Agustus 2015.

perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.³ Pelayanan yang sangat baik adalah suatu sikap atau proses untuk memuaskan konsumen.

Kepuasan adalah suatu proses yang dinamis secara berkala oleh suatu perusahaan manufaktur atau jasa, sehingga semakin baik kinerja atau manfaat yang didapatkan para nasabah, semakin puas di rasakan nasabah.⁴ Dalam upaya menciptakan kepuasan nasabah, pihak bank seharusnya melakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan. Karena pada dasarnya, perusahaan perbankan, apa yang diberikan adalah untuk menciptakan rasa kepuasan dan lebih yang diharapkan oleh nasabah terhadap bank yang dinaunginya.

Berdasarkan hukum Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008, tentang perbankan syariah yang menyatakan perbankan syariah di Indonesia yaitu Bank SumselBabel Syariah, Bank Sumsel Babel Syariah merupakan salah satu bank syariah yang ada di Sumatera Selatan. Munculnya Bank Syariah di Indonesia merupakan cerminan dari kebutuhan manusia yang menginginkan adanya sarana perbankan lain dalam memberikan layanan perbankan yang sesuai

³ <http://eprints.undip.ac.id/29246/1/Skripsi002.pdf> diakses pada tanggal 28 Juli 2021 pukul 11.45

⁴ Philip Kotler, 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. (Indonesia: Macanan Jaya Cemerlang). hlm 177.

dengan hukum syariah. Sebagai bank syariah, tidak hanya menjual produk berbasis syariah, namun dalam hal pemasaran produknya juga menggunakan prinsip syariah, terutama terkait layanan yang menganut prinsip syariah.

Alasan dipilihnya Bank Sumsel Babel Syariah adalah satu-satunya BPRS di wilayah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Bank Sumsel Babel Syariah meraih prestasi *Service Excellence Award 2021*. dan Bank Sumsel Babel mendapatkan penghargaan *The Best Overall Plus Digital* untuk Kategori Bank Pembangunan Daerah.⁵ Selain itu Bank Sumsel Babel Syariah merupakan salah satu bank pendukung program pendidikan yaitu Program Kerja Lapangan bagi mahasiswa maupun pelajar.

Bank Sumsel Babel Syariah harus mampu membangun kepercayaan yang diberikan nasabah, untuk membangun kepercayaan nasabahnya Bank Sumsel Babel Syariah harus membangun citra yang positif. Adapun cara yang bisa dilakukan melalui produk bank yang berkualitas, etika dan pelayanan pun harus diberikan sebaik mungkin, hingga penanganan komplain yang memuaskan nasabahnya. Perlu diketahui, apabila tidak terdapat citra yang positif, tentunya

⁵ <http://www.banksumselbabel.com/syariah/DetailBerita?ID=442>, Diakses pada 16 April 2021.

kepercayaan yang akan dibangun nasabah tidak akan berjalan dengan efektif dan maksimal.⁶ Sehingga berbagai macam upaya yang dilakukan bank syariah di Indonesia berlomba-lomba memberikan produk bank yang beragam serta meningkatkan mutu kualitas pelayanan bank yang optimal.

Pelayanan nasabah di suatu bank bagi para nasabahnya khususnya pada Bank Sumsel Syariah Kantor Cabang Palembang, menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian nasabah atas pelayanan yang diterima, adapun hasil wawancara bersama Wakil Pimpinan Cabang Bank Sumsel Babel Syariah terkait bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan terhadap nasabah. Beliau mengatakan, Dilihat juga dari segi pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah terbilang cukup baik, namun masih ada masalah yang sering timbul yaitu kurangnya informasi tentang produk bank yang disampaikan ke nasabah sehingga membuat nasabah kurang memahami dan mengetahui apa saja produk yang ada pada perusahaan tersebut.⁷

⁶ Kasmir. *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2015). hlm 249.

⁷ Wawancara bersama Bapak Sofyan Hakim selaku Wakil Pimpinan Cabang Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Hari Kamis Tanggal 1 April 2021. Pukul 16.00

Selain kasus-kasus tersebut, adanya survei pendahuluan pada Bank Syariah di Kota Palembang salah satunya Bank SumselBabel Syariah kota Palembang. Terdapat fenomena yang terjadi, yaitu adanya kejadian prinsip amalan keislaman belum berjalan dengan baik, dan terus diupayakan untuk ditingkatkan. Selain itu adapun pelanggaran etika ini berbentuk publisitas, maupun hubungan dengan rekan kerja.⁸

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, mengindikasikan terdapat *research gap* dari Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut

Tabel 1.1
***Research Gap* Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan nasabah	1. Samsul Rizal 2. Abd Rahman Rahim 3. Eka Wardiana
	Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan nasabah	1. Muhammad Syairozi

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber (2021)

⁸ Betri Sirajuddinarahap Dan Fadel Mitra Muhakko, ‘‘Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Profesi Internal Auditor, Komitmen Organisasi Dan Sikap Perubahan Organisasi Pada Perbankan Syariah Di Kota Palembang’’. Jurnal I-Economic, Vol. 2. No.2 Desember 2016. hlm 3.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Samsul Rizal, Abd Rahman Rahim, Eka Wardiana (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah.⁹ Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Syairozi (2016) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.¹⁰

Dari kumpulan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak semua peristiwa sama berdasarkan teori yang ada. Hal tersebut semakin didukung dengan adanya temuan yang berbeda pada penelitian sebelumnya. Berbagai penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan nasabah.

Produk yang dimiliki Bank Sumsel Babel Syariah seperti tabungan tasbih, tabungan rofiqoh, tabungan kaffah, deposito kaffa, deposito rofiqoh, Bank Sumsel babel Syariah hendaknya menjelaskan

⁹ Samsul Rizal, Abd Rahman Rahim, Eka Wardiana, ‘*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone*’. Universitas Muhammadiyah Makassar. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol.4 No. 1 Februari 2020.

¹⁰ Muhammad Syairozi, Skripsi: ‘*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang*’. (Salatiga: Universitas IAIN, 2016).

secara rinci berbagai kebutuhan informasi produk yang dibutuhkan nasabah. Selain itu, harus siap sewaktu-waktu jika terjadi permasalahan dari nasabah dan harus bisa menyelesaikan berbagai masalah tersebut, agar tercipta hubungan yang baik kepada nasabah dan nasabah tetap setia menggunakan layanan jasa yang diberikan bank.

Setelah nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan, harapannya dapat berdampak positif bagi kemajuan maupun perkembangan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Konsep Islam mengajarkan bahwa perusahaan jasa, tidak memberikan pelayanan yang buruk maupun produk yang tidak berkualitas tetapi bermanfaat bagi orang lain .

Dengan pelayanan yang prima, nasabah akan merasa keanggotaanya memang dibutuhkan dan diperhatikan, karena kualitas pelayanan dirasakan memiliki hubungan dan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. *Research gap* yang menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda pada setiap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Dengan melihat dasar inilah yang melatar belakangi dan membuat penulis merasa tertarik untuk membahas dan mengangkat judul ‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang’’.

B. Rumusan Masalah

Adapun Rumusan Penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank SumselBabel Syariah kantor Cabang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menjelaskan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah kantor Cabang Palembang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah informasi dan wawasan secara umum tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, Penelitian ini dapat menambah informasi dan wawasan secara umum tentang penelitian di lapangan. dan pengalaman dalam menerapkan teori-teori yang di dapat pada perkuliahan dan dikembangkan dalam dunia nyata.

- b. Bagi lembaga perbankan, Menjadi sumber informasi yang dapat menjadi suatu sumber referensi bagi yang membutuhkan
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan informasi yang sangat berguna untuk pembaca ke depannya sehingga masyarakat memiliki gambaran tentang kinerja pada pelayanan yang dimiliki oleh bank syariah serta dapat memberikan keamanan dan keuntungan bagi pihak bank dan masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini untuk mengembangkan hipotesis, teori yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari buku, jurnal, artikel ilmiah dan sebagainya. Untuk mendukung penelitian dijelaskan juga fenomena hasil penelitian sebelumnya.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang menguraikan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta hipotesis penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas hasil pengujian analisis data serta pembahasan dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini membahas tentang simpulan penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak Bank Sumselbabel Syariah KCPalembang.