

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Persaingan ini tidak dapat dihindari oleh karena itu pihak bank berlomba-lomba berupaya bersaing dengan bank lainnya dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dan unggul dari para pesaingannya agar bisa menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank tersebut. Dengan adanya minat masyarakat untuk menjadi nasabah pada bank maka dapat meningkatkan kepuasan pada diri nasabah terhadap bank. Bank merupakan sebagai lembaga keuangan yang mana salah satu tugas pokoknya memberikan kredit dan jasa. Pada dasarnya bank merupakan sebagai tempat penyimpanan uang.¹

Usaha yang paling penting dalam mempertahankan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa puas dengan kinerja yang diberikan pada perusahaan tersebut. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk menentukan kepuasan nasabah yaitu dengan cara melakukan Peningkatan pelayanan kepada para nasabah sehingga nasabah merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah memiliki peran penting dan besar dalam pendapatan sebuah bank, hal ini secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap eksistensi perbankan itu sendiri.²

¹ Megawati Syahril, Ryan Agustiawan, "Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Panjajaran Bogor". (Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Fakultas Ekonomi (JIMAFE) II, 2014). hlm.65.

² Chandra Satria, Doly Nofiansyah, Nelson Mandela. " Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPR Sumsel Palembang". (Jurnal of Islamic Economy and Banking, 2020). hlm.2

Setiap Bank dituntut untuk memahami dan meningkatkan pelayanan tujuannya untuk memenuhi keinginan atau harapan nasabah dalam memutuskan apakah akan menggunakan produk bank atau tidak, karena kepuasan nasabah pada bank tersebut dilihat dari cara pelayanan yang diberikan. Keberlangsungan hidup bank dan keuntungan bank dapat dilakukan dengan meningkatnya minat nasabah dan kepuasan nasabah biasanya dilihat dari cara pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan.³

Dengan adanya kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan nasabah. Pelayanan yang cepat dan efisien dapat menciptakan hubungan yang berkesinambungan antara nasabah dengan pihak bank sedangkan *complain* dan membiarkan nasabah menunggu berlama-lama dalam transaksi bisnis atau mencairkan uangnya, adanya kecurangan dalam menyimpan uang nasabah maupun mengabaikan teknologi pelayanan sehingga nasabah harus tahu persis petugas karyawan pada bank.⁴ Terkandung Dalam surat An-Nisa' ayat 29, Allah menegaskan:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-

³ Handini Chairunissa. 2013-2014.” *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*”. (Jurnal Studia Akutansi dan Bisnis.vol 1). hlm.50.

⁴ Irsan andri siregar. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan*”. (Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman, 2018). hlm. 101.

suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa mengharuskan sifat kejujuran, amanah dan bertanggung jawab. agar terciptanya hubungan yang baik antar karyawan dengan nasabah sehingga menimbulkan kepercayaan, kepuasan maupun citra baik dimata nasabah terhadap bank tersebut. Ini mengisyaratkan bahwa bank bisa menjalankan bisnis perbankan tersebut dengan mendapatkan keuntungan dengan cara yang baik, halal, dan barakah (berkah).

Fasilitas yang unggul dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan dan terciptanya kepercayaan pada diri nasabah. bank memiliki cara tersendiri untuk menarik nasabah dengan cara memberikan fasilitas, yaitu fasilitas perbankan maupun fasilitas yang ada dibank sehingga terciptanya terpenuhnya kebutuhan nasabah. Hal ini dilakukan untuk menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang lama, agar para nasabah tidak berpindah ke bank lain karena kebutuhannya merasa tercukupi.⁵

Dalam Perkembangan era modern sekarang banyaknya nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara mandiri sehingga bank memberikan layanan berbasis teknologi atau dikenal dengan *Self Service Technology* yang mana *Self Service Technology* memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan pelayanan bertransaksi secara mandiri dengan begitu nasabah merasa kebutuhannya sudah terpenuhi dengan baik dan menimbulkan kenyamanan maupun kepuasan dalam penggunaan layananana berbasis teknologi pada nasabah.

⁵ Sally Garar Murti, Edy Yulianto ,Kadarisman Hidayat. 2013. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah* (Survei Pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan)”. Fakultas Ilmu Administrasi: Universitas Brawijaya Malang. hlm.2

Kepuasan nasabah dapat diartikan sudah terpenuhinya harapan-harapan nasabah dan kebutuhan apa yang diinginkan nasabah sudah terpenuhi dengan baik maka terciptanya image yang baik dimata nasabah terhadap bank. Pada dasarnya nasabah lebih memperhatikan cara bank melayani nasabahnya agar nasabah merasa puas dan berminat dalam melakukan transaksi pada bank tersebut.

Direktur utama Bank Sumsel Babel, Muhammad Adil menerangkan bahwa selama tahun 2017 lalu Bank Sumsel Babel Syariah membuktikan kinerjanya dengan keberhasilan meraih beberapa penghargaan yaitu *Special Mention For Great Customer Service, The Most Expanding Effective Asset* lebih dari Rp. 1,5 triliun dan *The Most Effective Financing Sharia* unit Asset lebih dari Rp. 1,5 triliun (www.rmolsumsel.com, 2017).⁶

Menurut Hasil Pengamatan Fenomena yang di dapat banyaknya persaingan antar bank sebagai industri jasa keuangan. Masing-masing Bank berusaha berupaya memberikan yang terbaik untuk nasabahnya dengan menyakinkan nasabah terhadap apa yang dibutuhkan nasabah merasa terpenuhi sehingga lebih unggul dari para pesaingannya. Hal ini dapat kita lihat dari ketatnya persaingan Bank yang semakin banyak, Kenyataannya sekarang bank-bank terbesar di Indonesia memiliki banyak kesamaan dalam tingkat persaingan, seperti sama-sama mempunyai kantor yang megah dan mewah, cabang yang banyak dan teknologi yang semakin canggih. Maka yang membedakan antara satu bank dengan bank yang lain salah satunya adalah dilihat dari cara bank melakukan pelayanannya.⁷

⁶ Mail Hilian Batin.“ *Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah Uin Raden Fatah Palembang*”.(MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance, 2019).. hlm. 46.

⁷ Syamsul Rizal, Munawir.” *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BCA BandarAceh*”.(Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi, 2017). hlm.69.

Kegagalan yang sering terjadi didunia perbankan secara tidak langsung khususnya pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Bank berupaya meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara melakukan pelayanan yang terbaik dari para pesaingnya, tetapi pada faktanya masih banyak sebagian nasabah yang menilai dan melihat bahwa pelayanan yang diberikan bank tersebut kurang disebabkan karena karyawan bank tersebut kurang ramah, kurang sopan, dan kurang senyum saat melayani nasabahnya sehingga bisa berdampak buruk bagi bank. Pada dasarnya Nasabah menilai dari segi pelayanan terlebih dahulu ketika pelayanan yang diberikan kurang baik maka citra bank tersebut sudah buruk dimata nasabah dan menurunnya kenyamanan maupun kepuasan pada diri nasabah, ditambah lagi fasilitas dan *self services technology* yang diberikan sering mengalami gangguan jaringan seperti halnya Atm yang akan digunakan nasabahnya tidak bisa digunakan hal ini bisa menyebabkan kesulitan bagi para nasabahnya, ketika nasabah minta konfirmasi pihak bank merespon tetapi memberikan jawaban yang kurang memuaskan. Hal ini membuat menurunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pada diri nasabah terhadap bank.

Strategi yang dilakukan untuk menunjang keberhasilan disuatu bank yaitu bank lebih memperhatikan pelayanan yang lebih baik dan diutamakan pelayanannya sehingga menuntut bank untuk membangun kepercayaan lagi nasabah agar melakukan transaksi kembali pada bank dengan cara Meningkatkan kebutuhan nasabah dan merespon apa saja keluhan nasabah dan bisa diselesaikan dengan baik. Fasilitas dan *self service technology* yang diberikan dalam perkembangan modern ini juga harus berkualitas dan bermutu baik dalam penggunaan layanan teknologi atau layanan perbankan yang diberikan agar jika digunakan berjalan dengan baik. Sebelum layanan teknologi digunakan para nasabahnya lebih baik bank mengecek terlebih dahulu agar bisa dipergunakan dengan baik yaitu fasilitas yang ada dibank

maupun layanan berbasis teknologi dengan begitu tidak menyulitkan nasabah bertransaksi menggunakan layanan teknologi maupun fasilitas yang ada dibank bisa melakukan pelayanan transaksi nasabah terpenuhi dengan baik sehingga dengan begitu apa yang dibutuhkan nasabah sudah terpenuhi dan meningkatnya rasa puas pada diri nasabah terhadap bank tersebut.

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya pada variabel Pelayanan, fasilitas, dan *Self service technology* terhadap kepuasan nasabah, adapun tabel *research gap* sebagai berikut.

Tabel 1.1

***Researst Gap* pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

	HASIL PENELITIAN	PENELITIAN
Pengaruh pelayanan Terhadap kepuasan nasabah	Terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	Zulfikri Charis Darmawan, dan Ahmad Ajib Ridlwan (2018)
	Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Dhita Tresiya, Djunaidi, dan Heri Subagyo (2018)

Dari penelitian Zulfikri Charis Darmawan, dan Ahmad Ajib Ridlwan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah.⁸ sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabahnya yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi agar nasabah merasa nyaman, puas dan senang melakukan transaksi pada bank sehingga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Harapan nasabah tercermin pada pelayanan yang baik, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh nasabah. Oleh karena itu, pelayanan merupakan peranan yang penting disuatu bank sehingga dapat terciptaya kepuasan nasabah.

Berbanding tebalik dengan penelitian oleh Dhita Tresiya, Djunaidi, dan Heri Subagyo bahwa tidak terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah.⁹ dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kurang baiknya pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah dapat menimbulkan dampak yang merugikan atau menurunnya keuntungan bank disebabkan citra buruk dimata nasabah hal ini mengakibatkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

⁸ Zulfikri Charis Darmawan, dan Ahmad Ajib Ridlwan, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.*" (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018). hlm. 107-115

⁹ Dhita Tresiya, Djunaidi, Heri Subagyo. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online di Kota Kendiri.*" (Kediri: Universitas kediri, 2018). hlm. 208-224

Tabel 1.2

Researc Gap pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

	HASIL PENELITIAN	PENELITIAN
Pengaruh Fasilitas Terhadap kepuasan nasabah	Terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah	Saenewati Oetama, dan Desy Herlina Sari (2017)
	Tidak terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah	Arifin, Rahmawati Riantisari, dan Sugiyono (2020)

Dari penelitian diatas oleh Saenewati Oetama, dan desy herlina sari bahwa menyatakan terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah.¹⁰ bahwa fasilitas menjadi salah satu peranan yang cukup penting untuk dapat dipertahankan dan ditingkatkan kembali dalam perbankan, pentingnya fasilitas yang diberikan kepada nasabah untuk menarik minat nasabah karena fasilitas sangat berpengaruh untuk kepuasan nasabah semakin baik fasilitas yang ditawarkan maka semakin tertarik dan meningkatkan kepuasan pada nasabah.

Sedangkan dari penelitian arifin, rahmawati riantisari, dan sugiyono menyatakan tidak terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah.¹¹ Dari penelitian tersebut menyatakan bahwa masyarakat biasanya

¹⁰ Saenewati Oetama,, Desy Herlina, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk diSampit". (Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis.(3/1 2017).hlm. 59-65.

¹¹ Arifin, Rahmawati Riantisari, Sugiyono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Kkonsumen Taman Wisata Candi Borobudur Jawa tengah". (Jurnal Manajemen, 2 desember 2020). hlm.16-25

membandingkan dulu fasilitas dengan fasilitas bank yang lainnya terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk melakukan transaksi di bank tersebut sehingga fasilitas yang tidak baik dapat dikatakan tidak berpengaruh kepada kepuasan nasabah.

Tabel 1.3

Researc Gap pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah

	HASIL PENELITIAN	PENELITIAN
Pengaruh <i>Self service Technology</i> Terhadap kepuasan nasabah	Terdapat pengaruh antara <i>self service technology</i> terhadap kepuasan nasabah	Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi. (2015)
	Tidak terdapat pengaruh antara <i>self service technology</i> terhadap kepuasan nasabah	Cindy Claudia Kho (2017)

Dari penelitian diatas bahwa penelitian dari Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi. menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara *self service technology* terhadap kepuasan nasabah.¹² dengan adanya layanan teknologi ini mempermudah nasabahnya untuk

¹² Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi. “*Pengaruh Self Service-Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah.* (Survei Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)”.(Jurnal Administrasi Bisnis (JAB),2 agustus 2015).hlm.1-10.

melakukan transaksi melalui layanan teknologi yang ada pada bank sehingga berpengaruh dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Sedangkan penelitian oleh Cindy Claudia Kho bahwa tidak terdapat pengaruh antara *self services technology* terhadap kepuasan nasabah.¹³ Bahwa layanan teknologi yang tidak tersedia atau kurang baik mengakibatkan menurunnya minat nasabah atau menurunnya ketertarikan nasabah pada perusahaan sehingga perusahaan kalah saing dengan perusahaan pesaing lainnya dapat mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan nasabah sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka menarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?
2. Bagaimana Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?
3. Bagaimana Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?
4. Bagaimana pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?

¹³ Cindy Claudia Kho, “Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Fasilitas Input Online di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya”. (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 2017). hlm. 675-690.

C. Tujuan Penelitian

Adapun penulis melakukan Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Mengenai Bagaimana Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?
2. Untuk mengetahui Mengenai Bagaimana Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?
3. Untuk Mengetahui Mengenai Bagaimana Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?
4. Untuk Mengetahui Mengenai Bagaimana Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?

D. Manfaat Penelitian

Adapun penulis melakukan Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis
Dengan adanya Penelitian yang dilakukan dapat Memperluas pengetahuan, Menambah ilmu pengetahuan dan menambah wawasan mengenai hal-hal yang terkait dengan judul yaitu pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan *Self Service Technology* terhadap kepuasan nasabah khususnya dibidang perbankan.
2. Bagi objek
Penelitian ini dilakukan Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yang dapat dijadikan objek sehingga hasil

penelitiannya sebagai masukkan bank agar kedepannya bank lebih baik dan terciptanya kepuasan nasabah.

3. Bagi Pengembangan ilmu

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi, menambahkan wawasan bagi penelitian selanjutnya dan memperluas kajian pengetahuan dalam perbankan khususnya yaitu dengan judul yang terkait dalam variabel tersebut, sehingga bisa mempermudah dalam pengembangan ilmu yang didapat sesuai dalam judul yang terkait.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan atau berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini Meliputi landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka berpikir yang terkait dalam judul pengaruh pelayanan, fasilitas, dan *self Service Technology* terhadap kepuasan nasabah

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penelitian dilakukan atas permasalahan penelitian yang diajukan secara logis, empiris dan sistematis yang meliputi metode penelitian yaitu desain penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, Sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, dan definisi operasional

variabel, instrument penelitian yang digunakan, dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang analisis data dan menyelesaikan masalah yang terkait dalam metode yang diajukan dan menganalisa proses dan hasil penyelesaian masalah dengan hasil penelitian kuantitatif yang terkait dengan judul pengaruh pelayanan, fasilitas, dan *self service technology* terhadap kepuasan nasabah

BAB V PENUTUP

Pada bab Terakhir ini berisi kesimpulan dan saran yang merupakan pernyataan singkat dan akurat yang disajikan dari hasil pembahasan. Maka kesimpulan dengan makna ditarik dari hasil penelitian yang dilakukan yang terkait dalam judul pengaruh pelayanan, fasilitas, dan *self service technology* terhadap kepuasan nasabah yang menunjukkan hipotesis mana yang didukung dan mana yang tidak didukung oleh data. Saran-saran yang bersifat membangun untuk penelitian selanjutnya