

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini dilihat dari jumlah pembukaan cabang maupun volume kegiatan bank yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia beberapa tahun terakhir. Terbukti dengan semakin banyaknya unit usaha syariah (UUS) pada bank konvensional yang dipicu semakin meningkatnya permintaan akan dana dan sistem syariah.¹ Hal tersebut dapat memberikan peluang bagi bank syariah dalam menjaring nasabah khususnya yang beragama islam.

Melihat persaingan pada sektor perbankan syariah yang semakin pesat menuntut bank harus memahami kebutuhan dan keinginan yang dimiliki oleh setiap nasabahnya, belum lagi setiap bank akan bersaing untuk mengambil hati para nasabah dan mampu menciptakan nilai lebih yang menjadi pilihan utama nasabah.² Dalam menciptakan sebuah kepuasan nasabah bank harus meningkatkan nilai nasabah (*customer value*) maupun keunggulan produknya. Nilai nasabah dapat diciptakan melalui beberapa hal salah satunya dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang

1Nofinawati, "Perkembangan Bank Syariah di Indonesia". Jurnal Ilmiah Syariah.Vol.14 No2,2015, h. 171

2 Roni Andespa, "Meningkatnya Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah: Mendukung Pembiayaan Promosi, Pendidikan dan Pelatihan". Jurnal Kajian Ekonomi Islam. Vol. 1 No2,2016, h. 171

diberikan oleh bank kepada para nasabahnya.³ Pelayanan dan produk yang baik menunjukkan bank yang unggul dalam menciptakan sebuah nilai nasabah, sehingga jika bank bisa mewujudkannya secara terus menerus maka akan terwujud sebuah kinerja jangka panjang yang berperan optimal dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman nasabah atas konsep kepuasan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa.⁴

Menurut Sangadji dan Sopiah menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang real atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.⁵ Apabila perusahaan melebih-lebihkan manfaat suatu produk, nasabah akan mengalami harapan yang tidak tercapai. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan nasabah. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan kinerja yang dihasilkan produk, akan semakin besar ketidakpuasan

3 Irene Dian Crissanti : “Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Berorientasi Loyalitas pada BRI Cabang Semarang Patimura”(Progam pasca sarjana magister Universitas Dian Nuswantoro).h. 3

⁴ Adam,Muhammad, Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi (Bandung: Alfabeta, 2015),h. 17-18.

⁵ Sangadji, Dr Etta Mamang, M.Si dan Dr. Sopiah, M.M,Mpd.2013. “Perilaku Konsumen – Pendekatan PraktisDisertai Himpunan”. Jurnal Penelitian. (Yogyakarta: Andi)h. 180.

nasabah.⁶ Adapun hal lain yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah yaitu pelayanan buruk, yang mana akan berdampak langsung pada perusahaan tersebut karena nasabah akan menceritakan rasa ketidakpuasan kepada nasabah yang lain. Oleh karena itu perusahaan seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik demi memenuhi harapan nasabah sehingga memberikan kepuasan kepada nasabah.⁷

Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan nasabah.⁸ Setiawan, Minarsih, & Fathoni mengatakan bahwa faktor-faktor dalam memuaskan nasabah yaitu memberikan pelayanan jasa yang baik kepada nasabah dan yang mempengaruhi naik turunnya suatu usaha perbankan adalah cara pihak bank dalam membuat nasabahnya menjadi nasabah setia.⁹ Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Batam yang menyatakan bahwa pelayanan bank yang baik dan dapat memuaskan nasabah memiliki faktor penting yang dapat membuat perusahaan tersebut makin maju dan berkembang.¹⁰

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Pantilu yang

⁶ Kabarbisnis.com ,2017

⁷ Ivan Mulyadi “ Penyebab Pelanggan Kecewa dan Cara Mengatasinya” Jurnal,2016.

⁸ Sangadji, Dr Etta Mamang, M.Si dan Dr. Sopiha, M.M,Mpd.2013. “Perilaku Konsumen – Pendekatan PraktisDisertai Himpunan”. Jurnal Penelitian. (Yogyakarta: Andi)h. 181.

⁹ Setiawan,Heri, Maria Magdalena Minarsih, dan Fahtoni Aziz. “ Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening”. (Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan, 2016)h.2

¹⁰ Rikky, “ Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero)TBK Batam”. Universitas Putera Batam,(2020).h.2

mengatakan bahwa hal yang sangat diperhatikan dalam memberikan kepuasan nasabah adalah harapan nasabah yang diinginkan dapat memuaskan, kepuasan nasabah tersebut dapat terpenuhi jikalau proses kemampuan kerja diberikan dari perusahaan sama dengan dirasakan dengan nasabah bank tersebut.¹¹ Menurut Sangadji dan Sopiah, kepuasan nasabah dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas nasabah, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.¹²

Menurut Fandy Tjiptono tidak ada satupun ukuran tunggal “terbaik” mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal.¹³ Dalam mengevaluasi hal ini nasabah akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Harapan nasabah berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima serta semakin bertambahnya pengalaman. Pada hakikatnya semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.¹⁴

Terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu fasilitas. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah,

¹¹ Pantilu, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasiitas Terhadap Kepuasan pelanggan pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado” (2018) vol. 3724

¹² Sangadji, Dr Etta Mamang, M.Si dan Dr. Sopiah, M.M,Mpd.2013. “Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan”. Jurnal Penelitian. (Yogyakarta: Andi)h. 181.

¹³ Fandi, Tjiptono “ Penerapan Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian”,(Yogyakarta: ANDI, 2014)h.368

¹⁴ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta:ANDI, 2006),h. 87.

karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan nasabah dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada.¹⁵

Fasilitas menjadi salah satu aspek yang menentukan *service quality* dan *customer satisfaction*, fasilitas dalam perbankan mempunyai hubungan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas nasabah karena setiap nasabah pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda.¹⁶

Menurut Kotler fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh nasabah yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal.¹⁷ Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan nasabah.

Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas penting lainnya yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM, kelengkapan ruang tunggu, dan fasilitas pendukung lainnya.¹⁸

Pada saat ini masih sangat sedikit kantor maupun ATM yang dimiliki oleh Bank Mega Syariah Palembang, dengan keterbatasan fasilitas

¹⁵Srijani,Ninik” Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Aston Madiun Hotel & Conference Center, "Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi 07(2017), h.33.

¹⁶ Apriyadi, D “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari”. Jurnal Penelitian Magistra (2017) h. 73

¹⁷ Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller,*Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009),h.45.

¹⁸Wiji,Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h.110.

seperti ini akan berdampak kurang baik, juga akan mempengaruhi kepercayaan sehingga kepuasan nasabah tidak akan tercapai.

Pada dasarnya perbankan syariah merupakan bisnis yang mengandalkan kepercayaan sebagai kekuatan bisnisnya karena kepercayaan merupakan dasar terciptanya hubungan baik antara bank dengan nasabahnya. Kepercayaan adalah perasaan percaya pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan *relationship* transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa bank yang dipercayainya tersebut memiliki segala kewajibannya secara baik yang sesuai harapannya.¹⁹

Kepercayaan antara bank dengan nasabahnya harus senantiasa dijaga agar hubungan baik tersebut tidak mudah berakhir begitu saja. Bank juga harus terus menjaga kinerjanya dan memelihara kepercayaan nasabah mengingat tugasnya, bahwa bank bekerja dengan dana nasabah yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat, oleh sebab itu sangat diperlukan modal kepercayaan dari masyarakat, kepercayaan masyarakat hanya akan diberikan kepada bank yang berintegritas tinggi. Oleh karena itu pihak manajemen bank harus berupaya untuk dapat menjaga dan meningkatkan kinerja yang baik. Setelah tertanam kepercayaan, maka nasabah akan mulai menilai tentang

¹⁹ Priansa, Donii Juni. Perilaku Nasabah Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer, Bandung: Alfabeta, 2016.

kualitas pelayanan dari seluruh aspek perbankan. Oleh karenanya, sebuah bank hendaknya selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin.²⁰

Dengan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah maka timbulah keresahan yang berujung komplain dari nasabah. Pihak bank dituntut bagaimana dalam menghadapi komplain yang dilakukan nasabah, maka bank harus dapat cepat dan tepat dalam melakukan penanganan komplain, agar nasabah bisa merasa puas akan pelayanan keluhan yang dirasakan.²¹

Dimana penanganan komplain ini merupakan komitmen untuk meningkatkan kepuasan nasabah, semakin cepat komplain nasabah di tanggap dan selesaikan maka nasabah tersebut akan merasakan sebuah kepuasan karena keinginannya terpenuhi. Penanganan komplain nasabah saat ini menjadi salah satu kunci utama agar dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah akan dengan mudahnya untuk berpindah ke tempat lain yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dengan baik.²²

Terjadinya keluhan dari nasabah dikarenakan adanya kesalahan yang berasal dari bank maupun eksternal bank, tentunya bank tidak bisa

²⁰ Nurfitri, Ifani “*pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya terhadap loyalitas nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan)*”. Skripsi. (IAIN Syekh Nurjati Cirebon) 2016 .h. 3.

²¹ Anindhya Budiarti, “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*”, Jurnal Ekuitas, Vol. 15 No. 2 Juni 2011, h.211.

²² Nyer, Prashanth U. (2000), “*An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction*”, *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 17 No. 1 h.19

langsung untuk menyalahkan nasabah seluruhnya dan keluhan dapat muncul dikarenakan beberapa keadaan keadilan, seperti keadilan *procedural*, *interaksional*, dan *distribusi* maka selaku pihak bank dalam menghadapi keluhan dari nasabah yaitu selalu mempunyai etos kerja yang baik kepada nasabah.²³

Sebagian besar alasan nasabah menabung di bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang dilandasi oleh faktor keamanan dan kenyamanan, tetapi hal ini tidak didukung oleh fasilitas dan penanganan komplain yang baik. Hal ini dilihat dari masih sedikitnya kantor maupun mesin ATM yang dimiliki oleh bank Mega Syariah Palembang dan masih lambatnya penanganan komplain yang diberikan. Masalah tersebut menimbulkan keresahan kepada para nasabah, yang menyebabkan berkurangnya rasa kepercayaan nasabah, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan atas harapan yang diinginkan nasabah bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.²⁴

Dari permasalahan diatas membuat peneliti tertarik untuk menggunakan variabel fasilitas, kepercayaan, dan penanganan komplain sebagai variabel independen (X).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari ketiga variabel independen yang mempengaruhi kepuasan nasabah sebagai berikut :

²³ Ibid, h.20

²⁴ Wawancara dengan Heri, Selaku Kepala Marketing, pada tanggal 10 Januari 2020

Tabel 1.1
Research Gap Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah	Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Ardiyani Fakhri Nissa (2019)
	Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Irnia Fatmawati (2015)
	Fasilitas berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Nasabah	Hanggoro Sapto aji, Drs. Sumitro, Msc. (2020)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber 2021

Penelitian yang dilakukan oleh Ardiyan Fakhri Nissa dan Irnia Fatmawati menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan penelitian yang dilakukan oleh Hanggoro Sapto Aji, Drs. Sumitro, Msc menunjukkan bahwa variabel fasilitas mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1.2
Research Gap Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Zainatun Mastura (2018)
	Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Novreza, Aminar Sutra Dewi (2019)
	Kepercayaan berpengaruh negatif terhadap customer satisfaction.	Hanif Fatur Rahman (2019)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber 2021

Penelitian yang dilakukan oleh Zainatun Mastura dan Novreza Aminar Sutra Dewi menunjukkan bahwa variabel kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

pembiayaan. Sedangkan Hanif Fatur Rahman menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1.3
Research Gap Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah	Penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Nisa Kusumawardhani (2017)
	Penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya (2015)
	Penanganan komplain berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah	Fitri Mustagfiroh (2016)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber 2021

Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Mustagfiroh, menunjukkan bahwa variabel penanganan komplain mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah pembiayaan dan penelitian yang dilakukan oleh Nisa Kusumawardhani, Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya menunjukkan bahwa variabel penanganan komplain mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun masih terdapatnya perbedaan hasil dari penelitian terdahulu, sehingga masih membuat celah untuk diteliti lebih lanjut mengenai fasilitas, kepercayaan, dan penanganan komplain pada bank Mega Syariah Palembang.

Berdasarkan latar belakang dan juga research gap maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan yang dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Fasilitas, Kepercayaan, dan**

Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang”.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang ?
3. Apakah penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan:

1. Untuk mengetahui fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.
2. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.
3. Untuk mengetahui penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi masyarakat mengenai bank dan juga sebagai sumbangan pemikiran mengenai perkembangan penelitian yang ada.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis menerapkan ilmu dan pengetahuan di bidang perbankan syariah serta untuk membandingkan konsep-konsep yang telah dipelajari sebelumnya dengan praktek di dunia nyata yang tidak ada kaitannya dengan bagaimana pengaruh fasilitas, kepercayaan dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah.

b. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi bank syariah sebagai bahan masukan dan salah satu bentuk tolak ukur kepuasan dalam memajukan sektor perbankan syariah terutama sehubungan dengan pengaruh fasilitas, kepercayaan, dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.

c. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah literatur dan memberi kontribusi dalam pengembangan teori mengenai kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.

E. SISTEMATIKA PENELITIAN

Agar mudah dipahami, maka penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan atau sistematika dalam penulisan proposal ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian secara sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menguraikan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yang meliputi rancangan penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat membahas tentang analisis data yaitu menguraikan tentang deskripsi obyek penelitian, hasil pengujian instrumen, hasil pengujian deskripsi, hasil pengujian hipotesis serta pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil analisis data pada bab sebelumnya yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.