

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*), yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹ Perbankan syariah merupakan institusi yang memberikan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah.² Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.³

Dalam perbankan, kepuasan dan tidak kepuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan produk suatu jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi dari pada

¹ Khotibul Umam Dan Setiawan Budi Utomo, "Perbankan Syariah: Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangan Di Indonesia", (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), Hal. 1

² *Ibid*, Hal. 2

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah, Pasal 1

kualitas produk jasa, nasabah merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa, maka nasabah akan merasa puas.

Nasabah memang harus diberikan pelayanan yang baik dan dan cepat yang berkaitan dengan transaksi bank. Apabila diabaikan maupun pelayanan yang kurang cepat, maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah diperusahaan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan pendapatan perbankan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah.⁴

Layanan yang baik menjadi salah satu syarat kesuksesan dalam perusahaan jasa. Kualitas layanan dalam perusahaan jasa sering dikondisikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima secara nyata. Perusahaan yang mampu memberikan layanan yang baik kepada nasabah atau pelanggannya memiliki peluang terbesar untuk bisa terus dikunjungi oleh pelanggannya. Dalam pemberian pelayanan yang baik dapat diartikan akan memberikan kepuasan pada nasabah, dalam suatu institusi keuangan, persepsi kualitas layanan merupakan salah faktor penting yang menentukan kepuasan nasabah.

⁴ Longginus Passe, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewah Yogyakarta)*”, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2016), Hal.1

Dengan demikian semakin baik kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka akan semakin memberi kepuasan kepada nasabah.⁵

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan akan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencapai nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, pelanggan yang kecewa akan bercerita kepada orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada perusahaan lain.⁶

Penanganan keluhan nasabah merupakan suatu perusahaan yang melakukan penanganan keluhan dapat mengubah konsumen yang mengeluh menjadi konsumen yang setia. Adanya penanganan keluhan yang bersifat adil menghasilkan kepercayaan dan komitmen dari konsumen atas perusahaan yang pada akhirnya konsumen akan menjadi

⁵ Victor salay, “*pengaruh kualitas layanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah pada bank BRI cabang kertajaya di Surabaya*”, 2013, hal.2

⁶ Dwi Aryani Dan Febrina Rosinta, “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”, *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, Vol.17, No.2, Mei-Agustus 2010, Hal. 115

setia, sedangkan menurut Fornell tujuan penanganan keluhan adalah mengubah seorang konsumen yang tidak puas menjadi konsumen setia⁷.

Komplain pada hakikatnya adalah suatu pernyataan formal yang dibuat oleh nasabah kepada pihak tertentu dalam organisasi produsen tentang ketidakpuasan atau salah satu unsur pelayanan yang dialami. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan kegagalan pelayanan yaitu persepsi nasabah tentang ketidakmampuan aspek-aspek tertentu dari pelayanan untuk memenuhi harapan-harapan dari nasabah.

Besarnya peran perbankan dalam pembangunan pada umumnya dalam sistem keuangan khususnya. Berbagai jasa keuangan yang diselenggarakan oleh lembaga keuangan dengan risiko-risiko yang harus yang mampu diminimalisir dengan berbagai strategi dan berpedoman pada peraturan-peraturan yang ada untuk dapat menghimpun dana dan melakukan pembiayaan. Nasabah yang merasa adanya ketidaksesuaian dan perbankan belum memenuhi haknya sehingga nasabah melakukan komplain. Jadi munculnya komplain merupakan adanya ketidaksesuaian dengan perjanjian awal ataupun kesalahan dari salah satu pihak.⁸

Faktor penanganan pengaduan merupakan faktor penting, karena tanpa adanya pengaduan maka masyarakat tidak akan meminjam dana lagi dibank dan bisa dijadikan saran bagi pihak bank untuk meningkatkan

⁷ Anindhyta 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, Hal. 212

⁸ Jabbar Zil Ikhrum, "Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam Di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta", Jurnal Ekonomi Islam 2017, hal. 8

pelayanan yang aktif maupun pasif untuk menjadi lebih baik lagi. Jika tidak segera diatasi maka akan menimbulkan kerugian dipihak perusahaan. Keluhan bukanlah sesuatu yang negatif tetapi seharusnya dipandang sebagai sesuatu yang positif karena merupakan sumber pembelajaran dan masukan yang berharga bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja pelayanan dan produk.⁹

Bank terus menerus memanfaatkan perubahan perilaku masyarakat Indonesia untuk memberi pelayanan yang cepat dan baik, menjaga keberhasilan sebagai tuntunan utama konsumen dimanapun berada. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa perbankan dengan berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas layanan tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada. Dengan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan akan dapat memenangkan persaingan dalam memasarkan produk jasa perbankan.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan keluhan pada pihak bank. Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentunya akan memberikan peluang untuk mengubah seorang nasabah yang tidak puas menjadi nasabah yang puas atau bahkan menjadi nasabah yang setia, penanganan keluhan juga dapat dipakai sebagai tolak

⁹ Radhin Dan Eka Askafi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk”, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 06, No. 03, September 2017

ukur kualitas jasa dalam perbankan. Penanganan keluhan nasabah yang baik merupakan prioritas yang harus diutamakan oleh perusahaan. Masalah yang dapat diselesaikan dengan baik akan bermanfaat bagi perusahaan dikemudian hari. Selain akan menciptakan perasaan yang positif, nasabah akan merasa puas dengan jasa perbankan tersebut. Sebaliknya, penanganan keluhan buruk yang disampaikan oleh nasabah merupakan salah satu indikator yang dapat menghancurkan kualitas dari bank tersebut secara perlahan.

Salah satu fenomena yang dapat diambil ialah dari bank mandiri syariah Tahun ini Mandiri Syariah kembali mendapat predikat sebagai bank umum syariah (BUS) dengan pelayanan paling prima menurut survei “Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2020” yang diselenggarakan Marketing Research Indonesia (MRI) bekerja sama dengan Infobank. Tidak tanggung-tanggung, berkat konsistensi yang luar biasa dalam menjaga serta meningkatkan layanan terhadap nasabahnya, Mandiri Syariah sukses menyabet predikat tersebut selama tujuh tahun berturut-turut.

Pada BSEM 2020, Mandiri Syariah sukses menjadi yang teratas di tiga kategori dari enam kategori yang dinilai. Ketiga kategori tersebut adalah Performa Terbaik Walk in Channel, Performa Terbaik Customer Service dan Performa Terbaik Satpam.¹⁰

¹⁰ <https://www.mandirisyahiah.co.id/news-update/mandiri-syahiah-jadi-bank-syahiah-dengan-layanan-paling-prima> Diakses pada 30 september 2020 pukul 21.00

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari variable independen yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1

***Research gap* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah**

Pengaruh	Hasil Penelitian	Penelitian
Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah	1. Ismail Rozak 2. Rasmansyah ¹¹
	Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah	1. Anindhya Budiarti ¹²

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber 2020

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang diteliti oleh Ismail Rozak dan Ramansyah menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anindhya Budiarti menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

¹¹ Isamil Rozak Dan Rasmansyah, “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah*”, Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, Vol.6 No.3, September-Desember 2018, hal.8

¹² 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, Hal. 226

Tabel 1.2

***Research gap* Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah**

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah	Penanganan Keluhan berpengaruh Positif terhadap kepuasan nasabah	1. Fitry Mustagfiroh ¹³
	Penanganan Keluhan berpengaruh Negatif terhadap kepuasan nasabah	1. Berliantina Rosita 2. Sigit Indrawijaya ¹⁴

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber 2020

Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah yang diteliti oleh Fitry Mustagfiroh menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya berpengaruh Negatif terhadap Kepuasan Nasabah.

Dari fenomena diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris tidak selalu sama dengan teori yang ada. Bahwa hal ini ditunjukkan dengan adanya *research gap* yang menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda pada setiap variabel kualitas layanan nasabah, penanganan keluhan dan kepuasan nasabah. Dengan demikian Bank BNI Syariah KC Palembang harus bisa memberikan pelayanan dan penanganan keluhan yang baik agar nasabah merasa nyaman dan puas.

¹³ Fitry Mustagfiroh, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pt Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu Usaha)”, Skripsi, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016), Hal. 98

¹⁴ Afifudin Zuhri, “analisis pengaruh citra bnk, penanganan komplain dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (studi kasus nasabah bank syariah mandiri KC. Gubug)”, skripsi (salatiga: institute agama islam negeri salatiga, 2019), hal. 36

Berdasarkan uraian dan dari latar belakang tersebut maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC. Palembang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palembang?
2. Bagaimana Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palembang?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Palembang?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya permasalahan dan mendapatkann sasaran yang diharapkan maka penulis hanya memfokuskan pada permasalahan dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palembang.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palembang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palembang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Palembang

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi Mahasiswa/Mahasiswi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman serta dapat lebih memahami tentang teori-teori yang didapat dari Pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Palembang.

b. Bagi Perusahaan

1. Sebagai harapan yang dapat menjadi suatu bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan yang lebih baik lagi.
2. Berguna sebagai masukan bagi perusahaan yang bersangkutan dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan karyawan di Bank BNI Syariah KC Palembang guna mencapai kinerja yang lebih baik lagi.

c. Bagi Akademik

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu, terutama yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui tentang pembahasan serta format yang sistematis, maka penulis menyusun sistematika pembahasan yang sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik serta mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bab kedua ini berisi penjelasan dan beberapa teori dari sumber referensi buku atau jurnal yang relevan dengan permasalahan yang ingin diteliti, penelitian sebelumnya akan menjadi landasan bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian ini dan juga hipotesis penelitian yang akan diuji.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga ini akan menjelaskan tentang setting penelitian, desain penelitian, sumber data dan jenis data, populasi penelitian dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variable-variabel penelitian serta teknik pengumpulan data (uji asumsi klasik dan uji hipotesis).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat ini terdiri dari gambaran umum mengenai objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab kelima ini merupakan bab terakhir yang meliputi keberhasilan tujuan dari penelitian yang diteliti penulis. Kesimpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung oleh data dan hipotesis mana yang tidak didukung oleh data. Saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian yang akan datang.