

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan terjadinya arus perubahan dan persaingan lembaga keuangan syariah yang semakin cepat dan ketat, harapan pelanggan pun untuk menerima kualitas pelayanan yang tinggi dengan perangkat teknologi yang cepat pun semakin meningkat. Perubahan-perubahan itu merupakan ancaman bagi kelangsungan hidup sebuah bank atau lembaga keuangan syariah, tetapi disisi lain justru memunculkan peluang-peluang bagi suatu perusahaan untuk meningkatkan dan mengembangkan bisnisnya. Adanya tuntunan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga dalam hal kualitas pelayanan.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen karena kualitas produk yang baik akan menciptakan, mempertahankan dan menjadikan konsumen loyal. Kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam mempergerakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan *durabilitas*, *reliabilitas*, ketepatan kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut konsumen. Konsep kualitas produk telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit, karena apabila konsumen merasa bahwa kualitas produk yang diterimanya baik atau sesuai

harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi konsumen yang loyal. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada Konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Agar produk yang dibuat laku dipasaran, maka pencipta produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing atau sering disebut produk plus. Bagi dunia perbankan produk plus harus diciptakan setiap waktu, sehingga dapat menarik minat calon nasabah yang baru atau dapat dipertahankan nasabah yang sudah ada sekarang ini.<sup>2</sup>

Pengertian melayani menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah membantu menyiapkan apa saja yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen sendiri dapat diperoleh dari perbandingan

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), Hlm. 136-137

<sup>3</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), Hlm. 246

dari beberapa jenis pelayanan yang diterima oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang dapat memuaskan sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen, ketika kualitas pelayanan tersebut dapat melampaui keinginan konsumen, maka kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas dan sangat memuaskan, tetapi jika kualitas pelayanan yang buruk maka kualitas pelayanan tersebut sangat di bawah standart dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berdasarkan perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Selanjutnya ia mengatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau pihak penyedia jasa ataupun produk, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menikmati produk dan jasa perusahaan, sehingga merekalah yang menilai dan menentukan kualitas jasa.<sup>4</sup>

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang

---

<sup>4</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhal Indonesia, 2009), Hlm. 15.

berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Banyak cara yang dapat dilakukan Bank dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan kepuasan nasabah, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan dan citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada nasabah. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan nasabah akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya nasabah sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh Bank tersebut akan merasa puas.

Saat ini penggunaan teknologi telah berkembang dengan sangat cepat tidak hanya di negara-negara maju tapi juga pada negara-negara berkembang seperti Indonesia. Perkembangan teknologi yang kemudian memunculkan *Automatic Teller Machine* merupakan alternatif bisnis yang cukup menjanjikan, karena *Automatic Teller Machine* dipandang memiliki banyak kemudahan bagi kedua belah pihak. Layanan *Automatic Teller Machine* adalah penggunaan kartu plastic guna mengambil sejumlah uang tunai secara lebih mudah dan praktis

Sebagai nasabah, pastilah ingin mendapatkan *service*/atau pelayanan yang cepat. Oleh karena itu, sebagai instansi (lembaga, organisasi) harus mampu memberikan layanan yang dianggap cepat dan praktis tersebut, salah satunya dengan menggunakan layanan *Automatic Teller Machine*(ATM). Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi

bisnis yang berbasis elektronik. Dalam dunia perbankan sendiri, pada umumnya memanfaatkan teknologi untuk mengkomodir kebutuhan berinteraksi antara perusahaan dengan nasabah.

*Automatic Teller Machine* adalah fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui kartu plastik untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan oleh ATM. Dengan kata lain, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui *hand phone* ataupun internet seperti transaksi di mesin ATM. *Automatic Teller Machine* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru.<sup>5</sup>

Adanya bank menjadi organisasi legal sebagai lembaga keuangan syari'ah, bank harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syari'ah. Keimanan juga menjadi landasan atas keyakinan untuk tumbuh dan berkembang, keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses dunia dan akhirat juga keselarasan antara sisi sosial dan bisnis. Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama. Berarti bank tidak dapat hidup hanya dengan bergantung pada uluran tangan pemerintah, tetapi harus berkembang dari meningkatnya partisipasi nasabah dan masyarakat, untuk itulah pola pengelolaannya harus professional.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> *Kasmir*, Manajemen Perbankan, (Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada,2014), Hlm.136

<sup>6</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT), (Yogyakarta: UII Press, 2004), Hlm.126

Dalam fungsinya Bank Syariah harus memberikan pelayanan yang baik juga harus tetap berhubungan baik dengan masyarakat. Hubungan ini dijalankan dengan tujuan agar Bank Syariah dapat mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah merupakan bagian terpenting Bank Syariah, oleh karena itu harus diberikan pelayanan terbaik, karena tanpa nasabah Bank Syariah tidak ada artinya. Kegiatan ini tidak lepas dari usaha Bank Syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah tersebut mendorong Bank Syariah untuk melakukan strategi pemasaran yang efektif.

Sampai saat ini kepuasan nasabah masih menjadi masalah dan prioritas utama Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar bank syariah di Kediri. Untuk mempertahankan nasabahnya, Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri menerapkan pelayanan yang terbaik dan bermutu dalam melayani semua nasabahnya Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri memiliki standart yang sama dalam mengukur pelayanan yang baik.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri selalu berupaya untuk memberikan produk yang berkualitas dibandingkan produk yang dimiliki bank-bank lain sebagai pesaingnya. Dapat diketahui bahwa kualitas produk dan *Automatic Teller Machine* bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam jangka panjang kepuasan pelanggan dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di perbankan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti tentang kualitas produk

dan penerapan nilai Islam yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri. Oleh karena itu, peneliti menyusun penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk kantor cabang utama Kediri”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut diatas, penentuan tema dan lokasi penelitian berdasarkan permasalahan yang ada pada kepuasan nasabah mengingat bahwa strategi pemasaran merupakan hal utama dalam mempertahankan kepuasan nasabah. Terdapat banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah diantaranya kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teller Machine*. Penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teller Machine* serta kepuasan nasabah menjadi variabel dependen focus penelitian pada kepuasan nasabah.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah dari “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri” adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri?
3. Apakah penerapan *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri ?
4. Apakah Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk kantor cabang utama Kediri.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk kantor cabang utama Kediri.
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah penerapan *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk kantor cabang utama Kediri.
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk kantor cabang utama Kediri.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Sejalan dengan tujuan penelitian di atas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan keilmuan tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teller Machine* yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan musyarakah untuk ilmu manajemen pemasaran.

### **2. Secara Praktis**

#### **a. Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi serta sumbangsih pemikiran bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri mengenai hasil penelitian kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah untuk digunakan sebagai pengembangan kualitas pelayanan.

#### **b. Bagi Akademis**

Hasil penelitian ini digunakan sebagai informasi bagi akademis dan penambahan kepustakaan di bidang perbankan syariah serta dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang berisikan suatu karya ilmiah mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan

Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

c. Untuk Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan membantu penelitian yang akan datang untuk menambah sumber referensi dan tambahan pengetahuan para peneliti yang akan mengembangkan penelitiannya khususnya mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

#### **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki suatu batasan untuk mempermudah pembahasan sehingga tidak menyimpang dari pokok pembahasan dan lebih terfokus pada pokok permasalahan. Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini hanya membatasi variabel kualitas produk dengan menggunakan indikator kinerja, daya tahan, dan kesesuaian dari perusahaan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.
2. Penelitian ini hanya membatasi variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator bukti fisik, kepercayaan, ketanggapan, jaminan, dan empati yang diberikan oleh karyawan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

3. Penelitian ini dibatasi pada salah satu aspek yaitu variabel *Automatic Teller Machine* dengan menggunakan indikator *privacy* dan praktis.
4. Penelitian ini hanya meneliti kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.
5. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data, sehingga data yang dihasilkan mempunyai peluang lebih besar terjadi bias. Kemungkinan terjadinya hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan persepsi antara peneliti dan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

#### **G. Penegasan Istilah**

Variabel penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Penegasan istilah dalam penelitian ini meliputi:

1. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk memberikan kinerja sesuai dengan fungsinya (seperti ketahanan, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan perbaikannya). Kualitas dipandang mempunyai peranan yang sangat penting dari segi konsumen maupun produsen. Bagi konsumen, dengan semakin meningkatnya kualitas suatu produk akan semakin meningkatkan kepuasan terhadap barang yang ditawarkan produsen. Bagi produsen, semakin meningkatnya kualitas produk yang dihasilkan berarti terjadi peningkatan pangsa pasar dan kemampuan peningkatan atau penciptaan laba. Kualitas produk memiliki dua dimensi, yaitu tingkatan dan konsistensi. Hal ini berarti bahwa suatu produk dikatakan berkualitas apabila memenuhi dua dimensi ini, yaitu

produk tersebut memiliki kualitas yang baik dan disampaikan secara konsisten dari waktu ke waktu.<sup>7</sup>

2. Kualitas pelayanan merupakan sebuah kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah yang datang, khususnya bagaimana pelayanan dari pihak teller untuk mengarahkan sehingga nasabah mau memilih PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri. Yang dimaksud kualitas pelayanan dalam penelitian ini merupakan tingkat baik atau buruknya perihal tata cara melayani nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri dan seberapa jauh kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka peroleh. Indikator dari kualitas produk antara lain:<sup>8</sup>
  - a. *Tangibles* (bukti fisik)
  - b. *Reability* (kepercayaan)
  - c. *Responsivences* (ketanggapan)
  - d. *Assurance* (jaminan)
  - e. *Empathy* (empati)
3. Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan

---

<sup>7</sup> Phillip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), Hlm. 77

<sup>8</sup> Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), Hlm. 167-168

pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana.<sup>9</sup>

4. Kepuasan nasabah adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan pula sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>10</sup>

## H. Sistematika Skripsi

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Memuat uraian tentang kajian pustaka yang terdiri dari landasan teori yang berkaitan dengan topik penelitian (berupa artikel ilmiah, hasil penelitian maupun buku), penelitian terdahulu yang relevan dan terkait dengan tema skripsi dan kerangka pemikiran yang menerangkan secara ringkas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, serta kerangka berfikir yang merupakan alur dari penelitian.

---

<sup>9</sup> Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*. (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hal.4

<sup>10</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), Hlm. 90

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Memuat secara rinci tentang desain penelitian, variabel penelitian, tempat dan waktu penelitian, sampel penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menguraikan tentang deskriptif objek penelitian yang menjelaskan secara umum obyek penelitian dan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini, serta proses penginterpretasian data yang diperoleh untuk mencari makna dan implikasi dari hasil analisis.

**BAB V : PENUTUP**

Bab terakhir berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, saran-saran atau rekomendasi.