

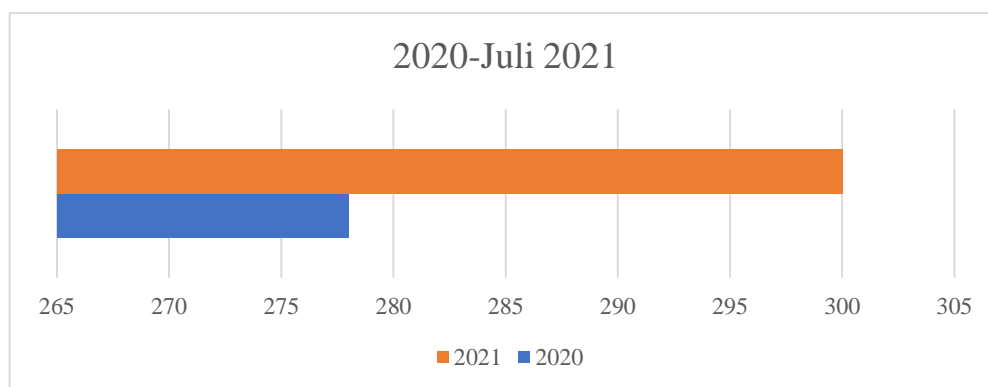
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan salah satu bentuk bisnis yang memiliki prospek dinamis dengan tingkat persaingan yang cukup tinggi. Kini konsumen semakin pintar dan selektif dalam setiap pengambilan keputusan penggunaan layanan. Jumlah perbankan di Indonesia khususnya di provinsi Jawa Timur yang semakin banyak dan terus berkembang memperketat iklim persaingan mendapatkan nasabah dan meningkatkan persaingan kualitas antar bank. Salah satu bank yang berkontribusi besar dalam industri perbankan adalah Perbankan Syariah. Perkembangan Bank syariah cukup pesat baik di kota maupun di daerah. Namun, jumlah kantor pelayanan Bank Syariah belum sebanyak bank konvensional.

Gambar 1.1
Perkembangan Jaringan Kantor Bank Syariah di Jawa Timur Tahun 2020- Juli 2021



Sumber : Data perbankan syariah tahun 2021

Tabel 1.1
Total Bank Syariah di Karesidenan Kediri Tahun 2021

	Kab/Kota

NO	Nama Bank	Kediri	T.agung	Trenggalek	Nganjuk	Blitar
1	BNI Syariah	3	1	-	-	-
2	BRI Syariah	3	1	1	1	1
3	Bank Muamalat	1	1	-	1	1
4	Mandiri Syariah	2	2	1	1	-
5	Bank Jatim Syariah	1	-	-	-	1
6	Mega Syariah	1	-	-	-	-
Total		11	5	2	3	3

Sumber : Data perbankan syariah tahun 2021, (www.alamatbank.com), diakses tanggal 14 September 2021

Berdasarkan gambar 1.1 dan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah Bank Syariah di wilayah Jawa Timur bertambah dari tahun ketahun, khususnya wilayah Karesidenan Kediri jumlah bank syariah cukup banyak . Hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Bank Syariah dapat menjadi bank pilihan masyarakat yang mudah ditemui di wilayah Karisidenan Kediri. Dengan banyaknya jumlah Bank Syariah di wilayah Karisidenan Kediri diharapkan keinginan nasabah untuk mengalokasikan dananya ke bank syariah semakin meningkat. Pada era ini semakin pesatnya perkembangan bisnis perbankan, dapat ditandai dengan jumlah bisnis perbankan atau lembaga keuangan yang semakin banyak.

Dalam pencapaiin keunggulan dan keuntungan perusahaan secara menyeluruh tidak terlepas dari pelayanan jasa yang berkualitas dan penyediaan produk. Dalam perusahaan untuk mendapat keuntungan dan mencapai keunggulan tidak terlepas dari penyediaan produk dan jasa yang berkualitas. Bank diharuskan menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas untuk seluruh lini produk dan jasa untuk menghasilkan kepuasan yang bermutu tinggi. Untuk dapat menjaga kepuasan nasabah yang sudah ada, pihak perbankan

diharapkan dengan menjaga dan meningkatkan kualitas. Kualitas pelayanan yang baik adalah suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menghadapi persaingan perusahaan yang diluar sana.¹ Salah satu perbankan syariah yang menjadi pilihan nasabah dalam mengalokasikan dananya ialah Bank Jatim Syariah.

Bank Jatim Syariah saat ini juga harus bersaing dengan bank konvensional untuk mendapatkan nasabah. Untuk itu Bank Jatim Syariah harus selalu memperbaiki kualitas jasanya (*service quality*). Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.² Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.³

Membangun kepuasan konsumen merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjukkerja yang senyatanya diterima. Apabila harapan tinggi, sementara hasil kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila hasil kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat.⁴ Karena harapan yang dimiliki konsumen cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman konsumen, para manajer harus secara memonitor kemampuannya untuk memenuhi pembatas kepuasan yang semakin tinggi. Kepuasan nasabah salah satunya dipengaruhi

1 Yulian Belinda Ambarwati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya*, (Surabaya: STIE Perbanas Surabaya, 2014), hal. 84

2 Soegeng Wahyoedi, Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta: Deepublisher, 2019), hal. 6

³ Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, edisi 2 (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), hal.115

4 Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*, (Prenada Media, 2017), hal. 12

oleh kemampuan karyawan dalam mengkomunikasikan kredibilitas mereka dan menciptakan kepercayaan dan keyakinan nasabah, terutama nasabah yang memutuskan untuk menggunakan jasa perbankan syariah untuk menyimpan dananya harus memperkuat keyakinan nasabah bahwa uang yang disimpannya akan aman.⁵

Mengukur kualitas jasa dalam perbankan syariah sangat penting mengingat perubahan lingkungan persaingan dalam dunia perbankan. Perbankan syariah yang terus tumbuh dan semakin menglobal mengakibatkan tingkat kompetisi semakin tinggi. Bank syariah agar mampu bersaing harus secara rutin mengukur kualitas jasa agar mengetahui seberapa besar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank selama ini.⁶

Dalam teorinya Othman dan Owen menyebutkan beberapa alasan mengapa bank syariah perlu memperhatikan pentingnya kualitas jasa. Pertama, produk dan pelayanan bank dirasa oleh nasabah memiliki kualitas nilai-nilai agama yang baik karena berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Kedua, pentingnya menerapkan *service quality* pada bank syariah karena akan berhubungan dengan biaya, keuntungan, kepuasan nasabah, *customer retention*, *positive word of mouth*, serta memasarkan perusahaan dan meningkatkan kinerja keuangan bank.⁷

Service quality atau kualitas jasa yang dirasakan oleh nasabah bank syariah dapat diukur melalui teori *service quality* meliputi *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*. Dimensi-dimensi ini menentukan tingkat kepuasan nasabah.⁸ Kualitas

5 Fitri madona, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*. (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2017), hal. 3

6 Yazid, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2008), hal.157

⁷Abdul Qawi Othman and Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank : A Case Study in KuwaitFinance House," (*International Journal ofIslamic Financial Service* Vol. 3:1,2010), hal. 3

⁸ *Ibid.*, hal.5.

pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank.⁹

Bank Jatim Syariah sebagai bank yang hadir dengan nilai-nilai islam dan menjalankan bisnis berlandaskan syariat Islam sebisa mungkin menghadirkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan nasabah. Jika pelayanan baik akan berdampak pada terciptanya kepuasan nasabah, begitupun untuk Bank Jatim Syariah akan otomatis menciptakan *image* baik bank. *Image* baik dapat dimanfaatkan oleh Bank Jatim Syariah untuk mendapat perhatian dari calon nasabah maupun nasabah untuk loyal pada bank. Begitupun juga dengan Bank Jatim Syariah KC Kediri sebagai salah satu praktisi perbankan syariah di Kediri dapat memanfaatkan kondisi persaingan untuk semakin meningkatkan kualitas jasanya (*service quality*) agar nasabah selalu merasa nyaman terutama bagi nasabah penyimpan dana karena mereka telah mempercayakan bank untuk menjaga hartanya. Untuk menjaga eksistensi bank maka perlu memberikan pelayanan prima setiap saat.¹⁰ Adapun produk pendanaan dan pembiayaan yang ditawarkan Bank Jatim Syariah KC Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Produk Pendanaan dan Pembiayaan Bank Jatim Syariah KC Kediri

PRODUK PENDANAAN	PRODUK PEMBIAYAAN
1. Tabungan Barokah	1. Multiguna Syariah
2. TabunganKu iB	2. Produk kafalah
3. Tabungan Simpel iB	3. Emas iB Barokah
4. Tabungan Haji Amanah	4. Kepemilikan Logam Emas (KLE)
5. Giro Amanah	5. Konsumtif dan Produktif
6. Deposito Barokah	6. Umroh iB Maqbula
	7. KPR iB Griya Barokah

⁹ *Ibid.*, Hal.12.

¹⁰ Suryani, "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah", *Jurnal Al-Iqtishad*:Vol. VI No. 2, 2014, hal.3

	8. Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik (IMBT)
	9. Pembiayaan Koperasi (PKDP dan PKPA)

Sumber: *Browsur Bank Jatim Kediri Cabang Syariah*

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, diketahui bahwa terdapat banyak produk pilihan yang ditawarkan oleh Bank Jatim Syariah kepada para calon nasabahnya. Produk yang ditawarkan pastinya disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing nasabah. Sebagai bank yang mulai dikenal luas oleh masyarakat tentu Bank Jatim Syariah KC Kediri akan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada setiap nasabah maupun calon nasabah. Kualitas jasa yang diberikan oleh Bank Jatim Syariah KC Kediri melalui karyawan-karyawannya tentu menjadi salah satu faktor penentu tingkat kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah maka akan semakin baik pula para nasabah memberikan informasi-informasi kepada calon nasabah baru.

Untuk meneliti tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah KCP Kediri. Penelitian ini akan meneliti kualitas jasa (*service quality*) Bank Jatim Syariah KC Kediri terhadap kepuasan nasabah melalui dimensi Kualitas jasa (*Tangible, reliability, assurance, empathy, responsiveness*), dengan memfokuskan penelitian pada nasabah pendanaan dan juga pembiayaan. Berikut ini perkembangan jumlah nasabah pendanaan dan pembiayaan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri:

Tabel 1.3
Jumlah Nasabah Pendanaan dan Pembiayaan Bank Jatim Syariah KC Kediri Tahun 2020- Juli 2021

Produk	Jumlah Nasabah	
	2020	Juli 2021
Produk Pendanaan	18.466 orang	19.505 orang
Produk Pembiayaan	684 orang	850 orang

Sumber *Bank Jatim Syariah KC Kediri*

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah nasabah pendanaan maupun pembiayaan 2 tahun terakhir mengalami kenaikan. Berdasarkan paparan

penjelasan di atas, yang menjadi alasan peneliti mengambil objek penelitian Bank Jatim Cabang Syariah Kediri adalah karena peneliti merasa bahwa keberadaan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri ini diharapkan benar-benar mampu menjaga kualitas jasanya sehingga dapat mempertahankan kepercayaan maupun kepuasan nasabahnya. Tentu setiap nasabah akan memiliki alasan tersendiri mengenai tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh bank.

Dengan sehubungan pemaparan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang **“Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* Dalam Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kc Kediri”**.

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian, supaya pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang dicapai yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* Dalam Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kc Kediri. Lokasi penelitian ini dibatasi hanya di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

C. Rumusan Masalah

Dengan melihat variabel bebas dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* serta variabel terikat Kepuasan Nasabah, maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?

3. Apakah *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
4. Apakah *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
5. Apakah *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
6. Apakah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan yang hendak dan ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara parsial pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk menguji secara parsial pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan nasabah
3. Untuk menguji secara parsial pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah.
4. Untuk menguji secara parsial pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah.
5. Untuk menguji secara parsial pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan nasabah.
6. Untuk menguji secara simultan pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* terhadap kepuasan nasabah.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi akademisi

Untuk bahan referensi penelitian dalam bidang kualitas pelayanan dikemudian hari dan untuk menambah informasi sesuai apa yang diterapkan dalam kenyataan.

2. Bagi Bank Syariah

Untuk dijadikan masukan pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan agar lebih memuaskan dan untuk mempertahankan tingkat layanan yang sudah baik.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup pembahasan ini dimaksud untuk pembatasan masalah agar pembahasan lebih terarah. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini mengenai Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* Dalam Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kc Kediri.

1. *Tangible* (X_1), dalam hal ini peneliti akan melihat tentang bagaimana *Tangible* mempengaruhi Kepuasan Nasabah yang meliputi Bentuk Fisik (Kantor), Fasilitas, serta Kerapian.
2. *Reliability* (X_2), dalam hal ini peneliti akan melihat tentang bagaimana *Reliability* mempengaruhi Kepuasan Nasabah yang meliputi Keakuratan, Profesional, Kenyamanan.
3. *Responsiveness* (X_3), dalam hal ini peneliti akan melihat tentang bagaimana *Responsiveness* mempengaruhi Kepuasan Nasabah, hal ini di ukur dengan : Kecepatan, Ketepatan, dan Tanggap
4. *Assurance* (X_4), dalam hal ini peneliti akan melihat tentang bagaimana *Assurance* mempengaruhi Kepuasan Nasabah, hal ini di ukur dengan : pengetahuan, kesopanan, dan keamanan.
5. *Emphaty* (X_5), dalam hal ini peneliti akan melihat tentang bagaimana *Emphaty* mempengaruhi Kepuasan Nasabah, hal ini di ukur dengan : Perhatian dan Kepedulian
6. Kepuasan Nasabah (Y), dalam hal ini peneliti akan melihat tentang seberapa besar pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* Dalam Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kc Kediri.

Keterbatasan penelitian ini hanya terbatas pada variabel *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dan juga terbatasnya data dari tempat penelitian, serta dari peneliti waktu dan biaya.

G. Penegasan Istilah

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas dalam memahami judul diatas dan untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul maka penulis perlu menjelaskan istilah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. *Tangible* (Wujud Fisik)

Yaitu kesediaan sarana dan prasarana fisik perusahaan untuk menunjukkan eksistensi pada pihak luar, dan bagaimana berpenampilan yang baik agar dapat penilaian yang baik dari nasabah.¹¹

b. *Reliability* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan sebuah perusahaan yang dimana kinerjanya sesuai harapan pelanggan, memberikan pelayanan yang baik dan ketepatan waktu.¹²

c. *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa ke konsumen dengan tanggap dan memberi pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan yang dibutuhkan nasabah. Pada dimensi daya tanggap ini menekankan yang dimana perusahaan dalam menghadaapi permintaan, keluhan, pertanyaan, dan masalah konsumen dengan cepat dan tepat untuk menyelesaikannya.¹³

d. *Assurance* (Jaminan)

11 Wiyanto. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Cabang Salatiga*. (Salatiga: Skripsi tidak diterbitkan,2013), hal. 20

12 Sangadji,Etta Mamang dan Sopiah.*Perilaku Konsumen*.(Yogyakarta:Andi Offset,2013), hal.1

13 Supriyono Maryanto.*Buku Pintar Perbankan*.Yogyakarta:Penerbit Andi.2010, hal 65

Yaitu kemampuan perusahaan memberikan rasa percaya nasabah, bahwa pihak perusahaan dapat memberikan rasa aman terhadap nasabah.¹⁴

e. *Empathy* (Kepedulian)

Yaitu yang dimana perusahaan yang secara individu memberikan perhatian terhadap nasabah. Memberikan kemudahan untuk komunikasi yang baik dan memenuhi keinginan yang dibutuhkan nasabah.¹⁵

f. Kepuasan Nasabah

Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Hal ini *dapat* membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu dapat menurunkan jumlah pelanggan dan menyebabkan pelanggan tidak tertarik lagi menggunakan jasa perusahaan sehingga akan menurunkan laba perusahaan. Menurut *Schanaars*, pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis.¹⁶

2. Definisi Operasional

Definisi Operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Yang dimaksud pengaruh *Tangible, Realibility, Responsivenness, Assurance, Emphaty* Dalam Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah adalah seberapa besar pengaruh *Tangible, Realibility, Responsivenness, Assurance, Emphaty* Dalam Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah dengan penelitian pada Nasabah Pendanaan dan Pembiayaan Pada Bank Jatim Syariah KC Kediri.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

14 Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen...*, hal 285

15 Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, edisi revisi, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hal.20.

16 Philip Kotler, *Marketing Manajemen*, (New Jersey: Prentice Hall,2000),hal.36

Sistematika pembahasan skripsi ini disajikan dalam tiga bagian utama yang terdiri dari lima bab dan pada setiap babnya terdapat sub-sub bab sebagai perinciannya, adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

Bagian awal, terdiri dari : Halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak. Bagian utama (inti) terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi tentang gambaran umum untuk memberikan wawasan tentang arah penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dengan membaca pendahuluan ini, pembaca dapat mengetahui (a) Latar belakang, Masalah, (b) Identifikasi Masalah, (c) Rumusan Masalah, (d) Tujuan Penelitian, (e) Kegunaan Penelitian, (f) Ruang Lingkup dan Keterbatasan penelitian, (g) Penegasan Istilah, (h) Sistematika Penulisan Skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang mendukung atau mendasari sebuah penelitian yang meliputi: (a) kerangka teori variabel/sub pertama, (b) kerangka teori variabel/sub kedua, (c) kajian penelitian terdahulu, (d) kerangka berfikir peneliti dan (e) hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini pada dasarnya mengungkapkan sejumlah cara yang memuat uraian tentang (a) rancangan penelitian (berisi pendekatan dan jenis penelitian), (b) populasi, sample dan sampling penelitian, (c) sumber data, variable dan skala pengukuran, (d) tehnik pengumpulandata dan instrument penelitian, serta (e) analisis data..

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bagian ini memuat tentang hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta temuan penelitian.

BAB V : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan kesimpulan dari hasil temuan penelitian tersebut

BAB VI : PENUTUP

Pada bab bagian akhir dalam skripsi ini akan memuat tentang kesimpulan, saran-saran dari penelitian yang diajukan kepada pihak yang bekepentingan.

Bagian akhir terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.