

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin baik kondisi perbankan suatu negara, semakin baik pula kondisi perekonomian suatu negara. Efektivitas dan efisiensi sistem perbankan di suatu negara akan memperlancar perekonomian negara tersebut.¹ Perkembangan perbankan syariah di Indonesia merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang selain menyediakan jasa perbankan atau keuangan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah.²

Dunia bisnis saat ini telah dihadapkan pada persaingan global, dengan salah satu ciri yang menonjol adalah berkembangnya teknologi informasi yang sangat cepat. Hal ini menjadikan siapa saja pelaku bisnis dapat dengan mudah mengakses informasi bisnis tanpa dibatasi ruang dan waktu. Bagi konsumen, mereka dengan leluasa mendapatkan informasi pasar, memiliki banyak preferensi produk, dan bisa menentukan pilihan produk yang berkualitas sesuai yang mereka harapkan. Dengan demikian pada saat sekarang dan masa mendatang konsumen akan memegang peran yang sangat strategis. Oleh karena itu tidak ada pilihan lain bagi perusahaan yang ingin bertahan dalam persaingan global selain harus bisa menghasilkan produk berkualitas yang bisa diterima konsumen.³

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan, kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Salah satu tujuan pelayanan perbankan

¹ M. Sulhan, dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, UIN Malang Press, Malang, 2008, hlm. 3.

² *Ibid.*, hlm. 140.

³ Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Ekonisia, Yogyakarta, 2006, hlm. 1.

adalah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya. Bagi nasabah, pelayanan merupakan suatu alasan yang paling penting bagi mereka. Nasabah dapat memercayai suatu bank karena pelayanan bank yang diberikan terhadap mereka.

Perkembangan teknologi perbankan dimulai ketika nasabah melakukan transaksi secara manual yaitu berhadapan dengan *teller*, hingga berkembangnya teknologi yang memberikan kemudahan bagi nasabah yaitu nilai kepuasan terhadap layanan yang diberikan bank. Oleh karena itu, memberikan kesempatan bagi bank untuk terus berusaha meningkatkan pelayanan mereka dengan memajukan teknologi ATM.

ATM dalam perkembangan dunia modern ini merupakan sarana yang perlu diberikan oleh setiap bank syariah untuk dapat bersaing dalam menawarkan produk tabungan. Hampir semua bank syariah memberikan fasilitas ATM dalam menawarkan produk tabungan kepada masyarakat.⁴

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang populer dijadikan acuan riset dalam pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.⁵

Menurut data *Marketing Research* Indonesia tahun 2010, volume perputaran dana melalui transaksi ATM selama setahun mencapai Rp 541,83 triliun. Frekuensi masyarakat menggunakan ATM rata-rata lima kali dalam sebulan per nasabah. Total jumlah transaksi menggunakan ATM mencapai 95 juta transaksi per bulan (intra dan antar bank).⁶ Perilaku masyarakat yang aktif menggunakan ATM ini dipicu kenyataan

⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2011, hlm. 76.

⁵ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2011, hlm. 107-109.

⁶ <http://ieanalysis.blogspot.com/2010/05/industri-perbankan.html?m=1>(diakses pada 30 september 2016, 17.30 wib).

bahwa ATM merupakan medium transaksi yang mudah, cepat dan bisa dilakukan kapan saja.

Dalam hal ini, BNI Syariah merupakan bagian dari bank BNI yang dikelola berdasarkan prinsip syariah Islam dan mengikuti ajaran agama Islam dalam hal penentuan suku bunga bank dan hal-hal lainnya. Salah satu usaha BNI Syariah dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya adalah melalui peningkatan kinerja jaringan ATM baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

BNI Syariah senantiasa mendapat dukungan teknologi informasi dan penggunaan jaringan saluran distribusi infrastruktur BNI induk berupa 7.164 jaringan ATM BNI, 23.000 ATM LINK dan 34.000 ATM Bersama, serta fasilitas *phonebanking*, *SMS Banking* dan *BNI Internet Banking*. Dengan adanya dukungan teknologi dan informasi tersebut BNI Syariah mampu meraih penghargaan dari *Banking Service Excellence Award 2011* atas prestasi *First Best ATM* dan *Second Best Telephone*.⁷

Berikut tabel nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus tahun 2013-2015 :

Tabel 1.1

Tahun	Jumlah Nasabah Pengguna ATM	Tingkat Perkembangan
2013	1943	-
2014	1559	-19,7%
2015	1880	20,5%

Sumber : Bank BNI Syariah Cabang Kudus

Dapat dilihat dari tabel tersebut, pada tahun 2013 nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus mencapai 1943 nasabah, jumlah ini merupakan jumlah tertinggi dibandingkan pada tahun berikutnya yaitu 2014 dan 2015. Pada tahun 2014 jumlah pengguna ATM mengalami penurunan, yaitu sebesar -19,7% dari jumlah 1943 menjadi

⁷<http://www.bnisyariah.co.id/bni-syariah-raih-dua-penghargaan-di-banking-service-excellence-award-2011>, (diakses pada 30 september 2016, 18.06 wib)

1559. Dan pada tahun berikutnya 2015, jumlah nasabah pengguna ATM kembali meningkat sebanyak 20,5% yaitu dari 1559 menjadi 1880.⁸

Yang menarik dari data tersebut adalah adanya penurunan dan kenaikan pada jumlah nasabah pengguna ATM Bank BNI Syariah Cabang Kudus. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh faktor kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, penulis memilih empat dimensi *servqual* yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* sebagai variabel independen. Satu dimensi *servqual* yaitu *empathy*, tidak dimasukkan dalam penelitian. Karena menurut logika pikir, mesin ATM tidak dapat memberikan empati kepada nasabah, sehingga variabel tersebut kurang relevan jika digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah pengguna ATM. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah pengguna ATM Bank BNI Syariah Cabang Kudus. Selain hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Hais Dama, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo” menunjukkan hasil bahwa variabel *tangible* dan *assurance* adalah variabel paling dominan.⁹ Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Suryaningtyas, Nuddin Harahab, dan Harsuko Riniwati “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Nelayan) di UPTD Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh, Desa Besole Kecamatan Besuki Tulung Agung Jawa Timur” menunjukkan hasil bahwa variabel empati adalah variabel paling dominan.¹⁰ Penelitian oleh Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey, “Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Teling” menunjukkan hasil bahwa variabel daya tanggap dan empati tidak

⁸ Data Bank BNI Syariah Cabang Kudus (diperoleh pada kamis 27 oktober 2016, pada pukul 11.55 wib)

⁹ Hais Dama, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo”, *Jurnal Inovasi*, Vol.7 No.2, Juni 2010. Hlm. 43.

¹⁰ Dewi Suryaningtyas, dan Nuddin Harahab, dan Harsuko Riniwati, “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Nelayan) di UPTD Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh, Desa Besole Kecamatan Besuki Tulung Agung Jawa Timur”, *Jurnal ECSOFiM*, Vol.1 No.1, 2013. Hlm. 41.

berpengaruh.¹¹ Penelitian oleh Iksan Ongko Widjoyo, Leonid Julivan Rumambi, dan Yohanes Sondang Kunto, “*Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat di Surabaya*” menunjukkan hasil bahwa dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah *responsiveness*.¹² Dan penelitian yang dilakukan oleh Adi Kuswanto, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah*”, bahwasannya variabel bukti fisik (*tangibles*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, sedangkan kehandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹³ Dari penelitian-penelitian tersebut, menunjukkan hasil yang saling bertolak belakang. Hal ini jugalah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan mengambil judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus)**”.

Pemilihan bank BNI Syariah sebagai sampel dikarenakan BNI Syariah merupakan bank syariah yang berhasil mempertahankan Predikat *The Best Service Quality* kategori Perbankan Syariah. Kriteria penilaian didasari beberapa aspek layanan diantaranya kecepatan layanan, solusi bagi nasabah, serta kemudahan akses layanan baik dari sisi teknologi dan *staff frontliner*.¹⁴ BNI Syariah juga memiliki jaringan yang luas berupa kantor cabang diseluruh Indonesia, memiliki berbagai produk dan juga pelayanan.

¹¹ Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey, “Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Teling”, *Jurnal EMBA*, Vol.2 No.3, September 2014. Hlm. 662.

¹² Iksan Ongko Widjoyo dan Leonid Julivan Rumambi dan Yohanes Sondang Kunto, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat di Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1 No.1, 2012. Hlm. 1.

¹³ Adi Kuswanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol.14 No.2, Agustus 2009. Hlm. 125.

¹⁴ <http://www.bnisyariah.co.id/bni-syariah-berhasil-mempertahankan-predikat-the-best-service-quality-2016> (diakses pada 2 oktober 2016, pada pukul 17.43 wib)

B. Penegasan Istilah

Agar mendapat gambaran yang jelas tentang pengertian yang terdapat dalam judul, maka penulis akan memberikan batasan dan penjelasan terhadap istilah-istilah dalam judul skripsi sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Wyckof dalam Lovelock (1988) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, sedangkan menurut Parasuraman, et al. (1988) kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.¹⁵

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan perbedaan atau kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian.¹⁶

3. ATM

ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk libur.¹⁷

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah wujud fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus?

¹⁵ Nursya'bani Purnama, *Op. Cit.*, hlm. 20.

¹⁶ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung, 2015, hlm. 18.

¹⁷ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 182.

3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh wujud fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak baik secara teoritis maupun praktis.

1. Segi Teoritis
 - a) Menambah wawasan keilmuan, khususnya bagi penulis dan diharapkan dapat mengasah kemampuan peneliti dalam menjawab permasalahan dalam bidang pemasaran, khususnya mengenai kepuasan pelanggan.
 - b) Sebagai bahan informasi, saran, evaluasi, dan penilaian terhadap kualitas pelayanan terhadap pengguna ATM.
 - c) Dapat memberikan informasi, meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi pengembangan ilmu ekonomi berbasis syariah khususnya dalam hal lembaga keuangan syariah.

2. Segi Praktis

a) Bagi Masyarakat

Penelitian ini sebagai masukan dan evaluasi dalam pengetahuan produk-produk yang ada pada Bank BNI Syariah.

b) Bagi Bank BNI Syariah KC Kudus

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan dalam rangka menyusun strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah pengguna ATM.

c) Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan para akademisi serta para pihak yang berkepentingan. Dan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan informasi perbandingan bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Dan sebagai bahan untuk menambah referensi bacaan dan kajian ilmu, khususnya bagi para mahasiswa Jurusan Syariah Prodi Ekonomi Syariah.

F. Batasan Penelitian

Fokus penelitian ditujukan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas dan terarah dan tidak meluas. Oleh karena itu skripsi ini hanya terfokuskan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian mengenai Bank BNI Syariah Cabang Kudus.
2. Penelitian pada nasabah pengguna ATM Bank BNI Syariah Cabang Kudus.
3. Peneliti hanya menyoroti Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun :

1. Bagian awal

Bagian muka ini, terdiri dari : halaman judul, persetujuan pembimbing, pengesahan kelulusan, pernyataan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, halaman daftar isi, dan daftar lampiran.

2. Bagian isi

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab 1 dengan bab lain saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh. Kelima bab itu adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini meliputi latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang Perilaku Konsumen, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, ATM, Perbankan Syariah, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir, serta Hipotesis Penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, populasi dan sampel, tata variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian meliputi uji validitas dan

reliabilitas instrumen, teknik analisis data meliputi uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data penelitian, pengujian instrumen penelitian, deskripsi angket, teknik analisis data serta pembahasan.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran-saran dan penutup.

3. Bagian akhir meliputi : daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan dan lampiran-lampiran.

