

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah penting, menjadikan persaingan bisnis yang bergerak dalam bidang jasa keuangan semakin kompetitif dan semakin ketat, karena semakin banyak munculnya perusahaan yang sama sehingga menimbulkan persaingan yang ketat.

Sebagai salah satu lembaga keuangan, bisnis jasa perbankan mempunyai aktivitas menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kembali kepada masyarakat serta memberikan jasanya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Sektor perbankan merupakan salah satu hal yang menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi khususnya di Indonesia. Masing-masing bank mempromosikan, menawarkan fasilitas, kelebihan dan tawaran hadiah yang semakin menarik. Perusahaan sektor perbankan di Indonesia bersaing dalam menyediakan jasa terbaiknya kepada para nasabah dengan melalui berbagai cara dengan memberikan kemudahan dalam produk-produk perbankan yang menarik serta memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi atau aktivitas. Hal ini menuntut setiap bank untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun nasabah baru.

Di Indonesia saat ini terdapat beberapa jenis perbankan. Ditinjau dari cara menentukan harga, saat ini bank terbagi menjadi 2 (dua) kelompok besar, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional menggunakan prinsip konvensional (Barat), sedangkan bank syariah menggunakan prinsip syariah Islam yang berlandaskan pada Al-Quran dan Sunnah Rasul. Nasabah dapat melakukan pilihan antara bank konvensional atau bank syariah. Kedua perbankan ini melakukan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan.

Sistem pada bank konvensional dan bank syariah memiliki perbedaan. Bank konvensional dalam operasionalnya sangat bergantung pada suku bunga yang

berlaku, dikarenakan keuntungan utama bank konvensional berasal dari selisih antara bunga pinjam dengan bunga simpan. Sedangkan bank syariah dalam operasionalnya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dengan lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasionalnya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.

Perbankan di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, dengan ditandai banyak berdirinya bank-bank syariah di Indonesia serta banyaknya bank konvensional yang membuka kantor cabang pembantu syariah. Selain itu, berbagai undang-undang yang mengatur mekanisme perbankan syariah pun telah dikeluarkan oleh pemerintah. Banyaknya perbankan syariah saat ini dikarenakan penduduk di Indonesia mayoritas penduduknya memeluk agama islam. Mayoritas penduduk yang beragama islam ini menjadikan Indonesia sebagai pangsa pasar yang potensial dalam perkembangan di bidang lembaga keuangan. Dari banyaknya perbankan syariah yang didirikan di Indonesia, salah satunya yaitu berdiri Bank BRI Syariah .

Menurut UU No 7 tahun 1992 bab 1 pasal 1 ayat 2, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dana tau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi di Indonesia pada 17 November 2008 yang merupakan akuisisi dari Bank Rakyat Indonesia (BRI). Semakin banyaknya bank syariah yang berdiri, masyarakat dihadapkan pada banyak pilihan akan produk yang ditawarkan oleh bank syariah, bagi nasabah pelayanan yang bermutu sangatlah penting.

Pelayanan salah satu pilihan dari strategi pemasaran untuk menciptakan kepuasan nasabah. Secara prinsip ada tiga kunci memberikan pelayanan nasabah yang unggul. Pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Kedua, pengembangan data base yang lebih akurat dari pada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen nasabah serta perubahan kondisi persaingan). Ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam pengembangan *relationship marketing*. Penyampaian layanan harus tepat

waktu, akurat dengan dengan memperhatikan keramahan. Apabila nasabah merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai dengan harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi nasabah. Untuk itu perbankan syariah harus mampu bersaing ketat dengan perbankan konvensional yaitu dengan menciptakan kualitas layanan yang baik sehingga mencapai kepuasan nasabah. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauhmana pihak bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya.

Meningkatkan kualitas layanan ditujukan untuk memberikan kepuasan bagi para nasabah. Kepuasan nasabah harus di jaga dan di tingkatkan agar para nasabah percaya terhadap produk-produk yang dipasarkan sehingga reputasinya didepan nasabah meningkat dan dapat menambah kepuasan nasabah. Karena kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan, dimana pelayanan yang baik menjadi peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini akan memunculkan suatu tingkat kepuasan nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perusahaan perbankan, kepuasan nasabah sangat diperlukan, khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan nasabahnya menjadi harmonis., memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Nasabah adalah orang yang berhubungan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Layanan yang baik dalam sebuah perbankan akan memberikan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri, begitu pula kualitas produk yang ditawarkan bank kepada nasabahnya yang banyak memberikan

manfaat dalam setiap kegiatan transaksinya. Serta nilai bagi nasabah terhadap perbankan itu sendiri akan meningkatkan kepuasan yang nantinya bisa menjadi percayanya seorang nasabah terhadap perbankan itu sendiri. Oleh karena itu, sebuah perbankan harus memperhatikan masalah kepuasan nasabahnya, karena dalam menciptakan kepuasan nasabah terhadap suatu perusahaan itu tidak mudah.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah maka perlu melakukan diversifikasi produk, karena di dalam bidang ekonomi saat ini produk dipandang sebagai suatu hal yang sangat penting. Begitu pula pada pemasaran di dalam suatu perusahaan yang harus mampu memberikan sebuah inovasi baru dan berbagai macam kreatifitas agar dapat menyempurnakan produk yang sudah ada yang dihasilkan oleh perusahaan dan mampu mengembangkan produk guna mempertahankan kelangsungan hidup sebuah perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, pengembangan produk dengan diversifikasi sangatlah tepat sekali diperlukan oleh sebuah perusahaan untuk meningkatkan sebuah mutu perusahaan. Agar produk di bank tersebut bisa lebih baik dan banyak peminatnya serta banyak yang menabung di bank tersebut.

Sesungguhnya strategi diversifikasi produk adalah upaya mencari dan mengembangkan produk atau pasar yang baru. Maka perusahaan perlu melakukan strategi diversifikasi produk karena itu salah satu cara meningkatkan volume penjualan yang dapat dilakukan oleh perusahaan terutama perusahaan tersebut berada dalam tahap kedewasaan. Karena bank merupakan sumber keuangan bagi kehidupan di masyarakat dan untuk mengelola kegiatan ekonomi dengan baik. Disisi lain dengan melakukan diversifikasi produk guna mengantisipasi ancaman krisis yang muncul.

Pada prinsipnya Bank BRI Syariah mempunyai visi yaitu menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Maka Bank BRI Syariah harus menjaga kualitasnya dalam berbagai hal seperti pengembangan produk dan layanannya, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Karena citra nasabah terhadap bank menjadikan bahan

pertimbangan utama nasabah sebelum melakukan keputusan pembelian menabung dan meminjam pada Bank BRI Syariah.

Saat ini masalah produk dari Bank BRI Syariah ini sudah tergolong maju karena sudah ada beragam produk dan kemudahannya supaya nasabah di Bank BRI Syariah semakin puas. Bank BRI Syariah mencakup berbagai jenis produk unggulan yang dimiliki, baik berupa produk penghimpunan (*funding*) dana maupun produk penyaluran dana (*financing*), dan semua itu bisa dilihat dari kualitas layanannya dan Bank BRI Syariah Indonesia juga telah menawarkan produk-produk tabungannya melalui via online atau internet di situs resminya Bank BRI Syariah Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menguji **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perlu ditetapkan rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini guna menjawab segala permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta?
2. Apakah diversifikasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menguji pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta
2. Untuk menguji pengaruh signifikan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pihak yang terkait. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang lembaga keuangan perbankan syariah khususnya dalam bidang kualitas pelayanan, diversifikasi produk dan kepuasan nasabah menabung untuk memperluas pengetahuan umum yang lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Manajemen Perbankan/Lembaga Keuangan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta dalam melayani nasabah.

b. Bagian Akademik

Semoga dapat memberikan pembelajaran mengenai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta terkait variabel kualitas pelayanan, diversifikasi produk dan kepuasan nasabah.

c. Bagi Peneliti yang akan datang

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi selanjutnya dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut untuk penelitian yang akan datang.