## **BABI**

# **PENDAHULUAN**

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Sebuah perusahaan bisnis dapat dikatakan berhasil, jika dilihat dari kepuasan pelanggan yang dirasakan terhadap produk yang ditawarkan, sehingga dengan melihat kepuasan pelanggan tersebut perusahaan atau bisa mengetahui apakah kinerja dari perusahaan sendiri itu sudah baik dan sesuai dengan harapan, ataukah masih perlu di pertimbangkan dan tingkatkan kembali supaya bisa lebih baik. Menurut Lovelock (2011:74) kepuasan merupakan perilaku yang di lakukan berdasarkan suatu fenomena yang sering dialami oleh pelanggan dalam menggunakan produk tersebut, sedangkan menurut Kotler (2012:150) kepuasan pelanggan merupakan perasaan pelanggan yang dihasilkan berdasarkan perbandingan harapan produk dan ekspetasi.

Kualitas pelayanan juga merupakan indikator ke depan dalam keberhasilan bisnis suatu perusahaan Menurut Tjiptono (2011:164). Sehingga penulis dapat simpulkan kepuasan pelanggan merupakan sikap yang dibuat untuk melakukan *performance* dalam mengembangkan suatu bisnis usahanya.

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya agama Islam dan selalu mendahulukan nilai dalam melaksanakan segala kegiatan ataupun aktivitasnya menurut Hasibunan (2010:12). Dalam menjawab permasalahan perekonomian, umat Islam juga membutuhkan lembaga keuangan yang berbasis keislaman di samping adanya lembaga keungan konvesional menurut Rivai (2010:45).

Mengenai bank syariah, di Indonesia sudah mulai ramai dibentuk lembaga - lembaga keuangan syariah. Bahkan lembaga yang tadinya merupakan lembaga keuangan konvesional juga banyak yang menerapkan atau bahkan beralih menjadi lembaga keuangan syariah dan masyarakat lebih percaya kepada lembaga keuangan Islam berbasis syariah menurut Perwataatmadja (2017:46). Sehingga

perusahaan menerapkan sistem keuangan berbasis syariah islam yang didasarkan pada Al-Qur'an dan hadits dan terdapat banyak sekali lembaga-lembaga keuangan berbentuk bank yang ada di Indonesia menurut Dahlan (2011:34).

Beberapa bank syariah di Indonesia yang cukup dikenal masyarakat yaitu terlihat dari tabel top brand dalam 4 (empat) tahun terakhir sebagai berikut

**Tabel 1.1.** Rating Bank Syariah Dalam Top Brand Index di Indonesia Tahun 2015 - 2018

Merek	2015	2016	2017	2018
Bank BRI Syariah	28,5%	31,5%	26,1%	27,6 %
Bank Mandiri Syariah	27,4%	26,4%	22,9%	27,5%
Bank BNI Syariah	13,5%	15,9%	15,2%	27,0 %
Bank Muamalat	10,8%	10,1%	13,3%	4,2%
Bank BCA Syariah	9,5%	3,6%	3,8%	6,5%

Sumber:www.topbrand-award.com (2015-2018)

Berdasarkan Tabel 1.1. pada survei yang dilakukan dari berbagai kota di Indonesia merek yang tertinggi pada Bank BRI Syariah yang diurutkan kedua yaitu Bank Mandiri Syariah, sehingga data ini menunjukkan bahwa merek Bank BNI Syariah persentasenya masih tertinggal jauh oleh merek BRI Syariah dan Mandiri Syariah di Indonesia.

BNI Syariah merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya mengarah pada agama islam dan tidak membebankan ataupun membayar suku bunga kepada pelanggan didalam melakukan aktivitasnya menurut Perwataatmadja (2015: 34). Bank syariah didirikan sesuai dengan akte pendiriannya, maka bank syariah bukan bagian dari bank konvesional melainkan bank yang sesuai dengan syariat agama umat Islam menurut Sudarsono (2017: 35).

Menurut Irsyaf Septiari Back Office Head BNI Syariah bahwa Pertumbuhan usaha bisnis perbankan syariah di Indonesia belum tumbuh dengan populer, dikarenakan ada permasalahan yang menghambat bisnis usaha BNI Syariah dan produk yang tersedia cukup terbatas, maka diperlukan dengan persoalan industri bisnis usaha perbankan yang berbeda dengan bank konvensional. BNI Syariah juga bisa di lakukan bagi nasabah non muslim dan bank syariah saat ini masyarakatnya yang mengetahui istilah perbankan syariah serta tingkat pemahamannya dibandingkan dengan bank konvensional, sehingga strategi yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah untuk tetap bersaing dengan bank konvesional adalah memberikan sistem perbankan berdasarkan syariah sesuai dengan agama Islam, sehingga berbeda dengan sistem yang dilakukan oleh bank konvensional.

Salah satu Bank BNI Syariah di Jakarta Pusat adalah Bank BNI Syariah yang berada di Jalan Bendungan Hilir Raya No. 84 A-B, Tanah Abang, RT. 5/RW. 3, Cabang Bendungan Hilir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10210. Lokasi BNI Syariah cukup mudah diketahui oleh masyarakat karena posisinya yang berhadapan langsung dengan jalan raya.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan menurut Goeth dan Davis (2012:51). Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan menurut Tjiptono (2011:59). Berdasarkan penelitian terdahulu di Bank Muamalat Indonesia mengenai kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam mempertahankan citra perusahaan dikhalayak luas, sehingga perlu meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan. Peningkatan mutu layanan menjadi salah satu aspek penting untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Hal tersebut menjadi sangat penting karena pelanggan memiliki peranan penting dalam meningkatkan pendapatan perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kualitas produk merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Hidayat (2009:59). Kualitas produk merupakan salah satu bentuk dari nilai kepuasan yang kompleks. Nasabah membeli jasa untuk memenuhi kebutuhannya dan nasabah akan memberikan nilai dan proporsi

terhadap kemampuan pelayanan untuk melakukannya. Nilai yang diberikan pelanggan berhubungan dengan keuntungan yang diterimanya. Kualitas produk didapat dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan, serta meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan.

Kepercayaan merupakan keyakinan nasabah yang dapat dipercaya untuk memenuhi kewajibannya dalam sebuah pertukaran transaksi menurut Mao (2013:21). Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang sangat penting untuk menciptakan kepuasan terhadap produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah.

Berdasarkan uraian diatas, maka kesenjangan antara harapan dan kenyataan atau gap dalam penelitian ini mempunyai pemikiran negatif dari sisi kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu penulis ingin meneliti mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.

#### 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, dimana masih banyak pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan yang menunjukkan bahwa pelanggan belum merasakan kepuasan pada Bank BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir. Selain itu dengan adanya faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pada pelanggan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

- Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir?
- Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir?

- 3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir?
- 4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Peneliti ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris atas:

- 1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.
- 2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.
- 3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.
- 4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi:

## 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.

## 2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pada pelanggan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.