

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu Negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan dimasa yang akan datang kita tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan.

Perkembangan dunia perbankan yang diiringi pula dengan tumbuhnya minat masyarakat untuk mengetahui segala bentuk aktivitas perbankan dewasa ini makin menggembirakan. Salah satu aspek berkembangnya dunia perbankan adalah beragamnya jumlah produk yang ditawarkan dengan teknologi yang modern, sehingga masyarakat memiliki banyak pilihan untuk transaksi keuangan dan investasi dengan cepat dan tepat. Perbankan sudah dianggap sebagai suatu kebutuhan, dan mitra dalam menjalankan bisnis, sehingga anggapan perbankan merupakan darahnya bisnis sudah tak terbantahkan (Kasmir, dasar-dasar perbankan edisi revisi, 2014).

Perbankan merupakan lembaga intermediasi keuangan yang bertugas mengumpulkahn dana masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat. Menurut Undang-Udang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dalam menjalankan operasionalnya, bank dibagi menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. (Ismail, 2011)

Dalam praktiknya pelayanan jasa keuangan dilembaga keuangan dilakukan oleh karyawan lembaga keuangan seperti *customer service*, *teller* maupun *public relation*. Selain pelayanan yang dilakukan secara langsung, ada pula pelayanan yang dilakukan secara tidak langsung yaitu melalui pelayanan yang dilayani oleh mesin (Kasmir, Bank dan Lembaga keuangan lainnya, 2017). Untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam meningkatkan pertumbuhan perbankan dan keuangan perbankan, maka bank berupaya untuk memaksimalkan pelayanan.

Kualitas suatu produk atau pelayanan dari suatu perusahaan terletak pada kepuasan pelanggannya. Menurut Feigenbaum, menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen atas suatu produk. Selera atau harapan konsumen selalu berubah, sehingga kualitas pelayanan juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas pelayanan tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan dalam keterampilan tenaga kerja, perubahan proses pelayanan yang lebih baik serta perubahan

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

lingkungan perusahaan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Standar layanan menjadi pedoman baku yang digunakan oleh para *frontliner* dalam bekerja, sehingga apabila para *frontliner* memiliki komitmen dalam menetapkan standar layanan yang ada dapat menciptakan kepuasan dari nasabah ketika bertransaksi di sebuah bank. Karena tolak ukur keberhasilan bank salah satunya adalah bergantung kepada kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Tentu saja dalam hal ini *frontliner* memiliki peran yang besar pada pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah, memberikan pelayanan langsung kepada nasabah, berinteraksi langsung baik dengan nasabah maupun calon nasabah.

Namun perkembangan teknologi saat ini menuntut perbankan mampu memanfaatkan peluang era globalisasi dan perkembangan teknologi yang begitu pesat agar bank tersebut tetap bisa mengikuti perkembangan dan persaingan bisnis. Rasionalisasi organisasi untuk mengubah sistem *Branch banking* ke sistem perbankan digital dapat melahirkan keuangan berbasis teknologi atau *financial technology (fintech)*.

Faktor teknologi yang berkembang pesat ini mendapat perhatian ekstra dari perbankan, karena adanya tren teknologi ini mengakibatkan interaksi antara nasabah dan bank mulai berkurang. Saat ini nasabah dapat memilih menggunakan fasilitas teknologi untuk bertransaksi seperti *atm*, *sms banking*, *mobile banking* ataupun *internet banking* untuk keperluan transfer/pengiriman uang maupun untuk pembayaran tagihan-tagihan nasabah, kecepatan dan kemudahan fasilitas teknologi

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

ini membuat nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mengarahkan perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk perbankan digital. Hal ini bertujuan agar bank dapat memaksimalkan pelayanannya kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya. Perbankan digital ini dirancang agar nasabah dapat melaksanakan transaksinya secara mandiri.

Pengembangan layanan perbankan digital mulai dilaksanakan oleh perbankan di Indonesia. Perbankan digital memungkinkan bagi bank untuk memberikan alternatif kepada bank untuk memberikan informasi langsung pada nasabah dan mengurangi interaksi langsung di kantor cabang. Saat ini nasabah mengharapkan tingkat interaksi yang sama melalui perbankan digital dan media sosial (P. Dootson & Drennan, 2016).

PT Bank Syariah Mandiri adalah suatu Bank Umum Syariah yang ada diseluruh wilayah Indonesia. PT Bank Syariah Mandiri memiliki citra yang baik dimata masyarakat. Nasabah yang dimiliki oleh PT Bank Syariah Mandiri begitu banyak dimulai dari orang tua, mahasiswa, hingga anak-anak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang ditawarkan PT Bank Syariah Mandiri pun sangat baik. Tidak hanya kualitas pelayanan langsung saja yang baik, namun kualitas pelayanan digitalnya pun juga begitu baik seiring dengan berkembang teknologi sekarang.

Menurut data yang penulis peroleh dari wawancara dengan salah satu staff di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Waru mengatakan bahwa sudah banyak nasabah yang menggunakan layanan digital *mobile banking* sehingga

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

layanan ini terus mengalami kemajuan dan peningkatan. Namun, untuk orang tua yang sudah berusia lanjut yang tidak update dan tidak begitu mengerti masalah internet lebih memilih untuk langsung datang ke kantor untuk melakukan transaksi ke teller dengan alasan tidak mau ribet. Maka dari itu, meskipun sekarang sudah banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking*, tetap saja belum sepenuhnya layanan digital tersebut efektif karena masih ada beberapa fitur yang belum ada di *mandiri syariah mobile* serta fitur tersebut tidak dapat digunakan pada jenis handphone tertentu. Selain itu, masih banyak juga orang belum mengerti tentang penggunaan pelayanan digital tersebut sehingga nasabah Bank Syariah Mandiri masih lebih memilih bertransaksi melalui teller. Hal inilah yang menyebabkan pelayanan digital Bank Syariah Mandiri belum berjalan dengan baik.

Selain itu, berdasarkan data yang penulis peroleh dari wawancara dengan beberapa mahasiswa Universitas Airlangga yang sudah menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri dan sudah menggunakan *mandiri syariah mobile* mengatakan bahwa pelayanan *mandiri syariah mobile* tersebut sudah memudahkan untuk bertansaksi sehari-hari. Namun, mereka mengeluh terkadang setiap mereka melakukan transaksi sering terjadi kesalahan pada sistem, ada yang mengeluhkan bahwa layanan mandiri syariah mobile susah untuk diakses sehingga menyulitkan mereka untuk membuka beberapa fitur dan menyebabkan mereka harus datang ke kantor untuk bertransaksi melalui teller. Selain itu, ketika mereka ingin mengisi saldo untuk berbelanja online masih belum bisa karena masih belum tersedianya fitur ini pada layanan *mandiri syariah mobile*. Dan ada beberapa mahasiswa lain yang sering melakukan transaksi melalui teller memiliki alasan tidak mau ribet

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

karena transaksi melalui teller akan lebih nyaman dan terhindar dari beberapa resiko serta memudahkan mereka untuk transfer dengan nominal yang bulat. Hal ini disebabkan karena mereka tidak memiliki banyak uang yang tersimpan di atm dan jika saldo pada *mandiri syariah mobile* kosong dia harus menyetorkan sesuai dengan setoran minimum di atm padahal seharusnya dia transfer tidak sebesar nominal tersebut. Hal ini lah yang menyebabkan mereka masih lebih sering berinteraksi ke kantor dan masih belum beralih menggunakan pelayanan digital Bank Syariah Mandiri.

Maka dalam hal ini untuk memenuhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa perbankan, PT Bank Syariah Mandiri tidak henti-hentinya melakukan berbagai upaya untuk penyempurnaan pada sistem *mandiri syariah mobile*, meningkatkan kualitas layanan mulai dari SDM *frontliner*, sampai dengan penyempurnaan standar atau prosedur pelayanan kepada nasabah, serta memberikan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet selama 24 jam, 7 hari seminggu bagi nasabah.

Dengan adanya fasilitas layanan yang diberikan bank baik secara langsung maupun digital diharapkan nasabah memperoleh pelayanan yang baik dan dapat memberikan dampak baik kepada bank, sehingga bank berusaha memenuhi tuntutan nasabah dan mengoptimalkan kepuasan nasabah. Karena tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank.

Menurut Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Tjiptono F. , 2005) dimensi kualitas pada perbankan diwujudkan pada (1) *Tangibles* (bukti fisik)

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. (2) *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. (3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. (5) *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. (5) *Emphaty* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas layanan online (*e-service quality*) adalah tingkat *website* yang dapat memfasilitasi secara efektif dan efisien. *E-service quality* adalah pengembangan atau versi baru dari *service quality* yang berguna untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. Menurut Parasuraman, *et al.* pada tahun 2005 untuk mengukur *service Quality* (kualitas jasa) terdapat 5 dimensi pengukuran *e-service quality*, yaitu (1) *Efficiency* (efisiensi) berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses situs tersebut. (2) *Fulfillment* (penyelesaian) segala macam transaksi yang dilakukan dapat diselesaikan sesuai harapan. (3) *System Availability* (ketersediaan sistem) yaitu segala macam fungsi teknik yang tersedia dapat berjalan dengan lancar. (4) *Privacy* (rahasia pribadi) yaitu kemampuan aplikasi dalam memberikan suatu keamanan dan jaminan terhadap data-data individu / pribadi.

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Dari penelitian yang dilakukan Intan Kamila yang berjudul pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian dari Nina Indah Febriani yang berjudul analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung menyimpulkan bahwa masing-masing dimensi kualitas pelayanan memiliki hasil yang negatif antara harapan nasabah dengan kinerja atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Kusuma Wijayanto yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Studi kasus Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta menyatakan bahwa kelima variabel tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menghasilkan nasabah yang loyal. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Niveen El Saghier dan Demyana Nathan yang berjudul *Service Quality Dimensions and Customers Satisfactions Of Banks in Egypt* menunjukkan bahwa faktor *tangibility* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan empat faktor lainnya yaitu *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian diatas berbanding kebalik dengan penelitian Dini Ratih Priyanti yang berjudul Analisis Mutu Pelayanan Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah Bank Permata yang menunjukkan bahwa terjadi kesenjangan (gap) pada semua dimensi

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

kualitas pelayanan yaitu prinsip syariah (*compliance*), keyakinan (*assurance*), keandalan (*reliability*), fisik nyata (*tangibles*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Irfan Nurahmadi Harish yang berjudul Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Syariah Mandiri Depok yang menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Andika Febrianta dan Indrawati yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Bca Di Kota Bandung menunjukkan bahwa hanya empat variabel bebas yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun ada dua variabel bebas tidak berpengaruh signifikan.

Dari beberapa penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa masalah kualitas pelayanan baik langsung maupun digital menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis, sehingga pelayanan menjadi perhatian penting. Maka dari itu, untuk mengetahui kinerja jasa pelayanan, perlu dilakukan suatu penelitian agar dapat memahami kepuasan konsumen terhadap kinerja jasa yang diberikan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam bank akan menciptakan kepuasan bagi nasabah. Setelah nasabah merasa puas dengan produk atau jasa yang diditerimanya, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Universitas Airlangga karena Universitas Airlangga merupakan kampus besar yang ada di Surabaya dimana

mahasiswanya tidak hanya berasal dari Surabaya saja, melainkan berasal dari berbagai kota yang ada di Indonesia. Selain itu, PT Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu Bank Syariah terbesar di Indonesia yang memiliki beberapa kantor yang tersebar di berbagai kota yang ada di Indonesia. PT Bank Syariah mandiri sudah bekerja sama dengan beberapa universitas di Indonesia dan salah satunya adalah Universitas Airlangga. Pasti beberapa mahasiswa Universitas Airlangga pun sudah menjadi nasabah PT Bank Syariah Mandiri, sehingga kemungkinan besar mahasiswa Universitas Airlangga menggunakan pelayanan PT Bank Syariah Mandiri baik itu pelayanan langsung maupun pelayanan digital dalam bertransaksi untuk keperluan sehari-hari.

Berdasarkan hasil uraian latar belakang diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Langsung dan Pelayanan Digital PT Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang serta permasalahan diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan langsung PT Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan digital PT Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penulisan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan langsung PT Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan digital PT Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi pembaca

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan langsung dan pelayanan digital yang disediakan oleh PT Bank Syariah Mandiri, sehingga pembaca dapat menilai dan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

2. Manfaat bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan langsung dan pelayanan digital di PT Bank Syariah Mandiri.

3. Manfaat bagi PT Bank Syariah Mandiri

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam usaha meningkatkan kualitas layanan langsung maupun layanan digital agar dapat memberikan kepuasan lebih kepada nasabah serta untuk mempertahankan tingkat

layanan yang menguntungkan di masa sekarang dan di masa yang akan datang demi kepuasan nasabah.