

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bank Syariah merupakan salah satu produk perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian Islam, Sistem Ekonomi Islam atau syariah sekarang ini sedang banyak diperbincangkan di Indonesia. Banyak kalangan masyarakat yang mendesak agar Pemerintah Indonesia segera mengimplementasikan sistem Ekonomi Islam dalam sistem Perekonomian.

Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam. Umat Islam diharapkan dapat memahami perkembangan bank syariah dan mengembangkannya apabila dalam posisi sebagai pengelola bank syariah yang perlu secara cermat mengenali dan mengidentifikasi semua mitra kerja yang sudah ada maupun yang potensial untuk pengembangan bank syariah. (Marimin.A dkk 2015).

Pengertian bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (UU RI No. 10 Tahun 1998 dalam Kasmir). Menurut Kasmir, menyebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang tata cara beroperasinya didasarkan kepada tata cara bermula lat secara islam, artinya bank syariah mengacu kepada ketentuan-ketentuan AlQuran dan Al-Hadist. Bank syariah ialah bank yang berasaskan 5, yaitu: kemitraan, keadilan, transparansi, dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. (Satria.RM dkk 2018).

Kegiatan usaha bank secara umum merupakan usaha yang berlandaskan pada kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu profesionalisme pengelola yang berkecimpung di dalamnya merupakan

suatu keharusan yang tidak bisa ditawar lagi. Keberhasilan suatu organisasi mencapai visi dan misinya sangat ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Kinerja organisasi tergantung pada kinerja individu atau dengan kata lain kinerja individu akan memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Artinya perilaku anggota organisasi baik secara individu maupun kelompok, memberikan kekuatan atas kinerja organisasi. Motivasi dan kemampuan berinteraksi menentukan kinerja, karena keduanya saling terkait untuk memajukan organisasi.(Firmandari.N 2014).

Prawirosentono (2012) menyebutkan kinerja, atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Terdapat hubungan erat antara kinerja perorangan dengan kinerja organisasi, dengan kata lain, bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan kinerja organisasi juga baik. Arifin at all (2015) menyebutkan kinerja, atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Salah satu sektor bisnis yang paling berpengaruh oleh perkembangan TI adalah sector perbankan. Dan saat ini bank berlomba- lomba menawarkan suatu produk jasa yang fungsinya mendukung berbagai kegiatan perbankan dengan nasabah. Hal ini disebabkan bahwa semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga perilaku konsumen (nasabah) mulai banyak berubah. Karena,dalam melakukan suatu transaksi, konsumen sekarang ini sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan. Kenyataan ini tentunya merupakan tantangan bagi industri perbankan dan muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat nasabah mempunyai semakin banyak pilihan (Titis, 2008).

Nasabah merupakan pelanggan (customer) baik individu maupun perusahaan yang mendapatkan manfaat atau kegunaan dari produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan, serta layanan jasa. (Nasution.HM.dkk 2015).

Model kualitas layanan perbankan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model servqual (service quality). Dalam model servqual, Parasuraman et al., (1985) mendefinisikan kualitas layanan sebagai penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu layanan sedangkan kepuasan nasabah adalah respon dari penilaian tersebut. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Semua pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa perbankan akan memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap kualitas layanan. Hal ini disebabkan karena layanan perbankan mempunyai karakteristik variability, sehingga kinerja yang dihasilkannya acapkali tidak konsisten. Untuk itu nasabah menggunakan isyarat intrinsik (output dari penyampaian jasa) dan isyarat ekstrinsik (unsur pelengkap jasa) sebagai acuan dalam mengevaluasi kualitas layanan. Nilai bagi nasabah bisa juga dilihat sebagai cerminan dari kualitas, manfaat dan pengorbanan yang diberikan untuk mendapatkan sebuah produk atau layanan. Sebuah produk atau layanan perbankan dikatakan mempunyai nilai yang tinggi di mata nasabah apabila mampu memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan yang seminimal mungkin. (Hidayat.R 2009).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan, nilai bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam jangka panjang loyalitas nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran jasa perbankan. Terdapat beberapa penelitian yang mendukung hubungan antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah. Disamping itu, pada bagian ini juga dijelaskan hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah. Hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah bisa dalam bentuk

hubungan langsung maupun hubungan tidak langsung dengan diantarai atau dimoderatori oleh kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan peneliti ingin mengetahui apakah kualitas layanan bank bsi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini adalah bentuk modifikasi dari jurnal yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan : Bank Bangladesh. (rafikul islam.dkk 2020).” Dan peneliti ini tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING : BANK BSI CABANG MUARA BUNGO**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Employees Commitmen* (Komitmen Karyawan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah *Acces To Service* (Akses layanan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Apakah *Employess Commitmen* (Komitmen Karyawan) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi kepuasan pelanggan ?
4. Apakah *Access to Service* (Akses Layanan) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh dari employess comitemen (komitmen karyawan) terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh acces to service (akses layanan) terhadap kepuasan pelanggan.

3. Untuk mengetahui pengaruh employess comitmen (komitmen karyawan) terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui pengaruh access to service terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat semua pihak yang berhubungan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat membantu pembaca untuk dapat mengerti dan memahami apa yang digunakan untuk penilaian kinerja pada sektor perbankan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat yang menggunakan jasa perbankan.

2. Manfaat Praktik

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat membantu penerapan ilmu perbankan untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi, sehingga dapat memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan