

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kenyamanan layanan membantu memperkuat hubungan penyedia layanan dengan pelanggan. Kenyamanan layanan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas layanan yang mana berdampak pada kepuasan pelanggan (Khan & Khan, 2018). Peneliti menggaris bawahi bahwa ketika pembeli mengalami layanan yang nyaman di pendahulunya, mereka akan memiliki kepastian dalam kualitas layanan perusahaan (Ahmadi, 2019 : 6). Mehmood & Najmi (2017) mengatakan bahwa perilaku pembelian pelanggan telah banyak dipengaruhi oleh kenyamanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Literatur tentang penekanan kenyamanan secara konsisten berpendapat untuk pengaruh positif kenyamanan produk dan layanan pada kepuasan pelanggan yang muncul dari pengalaman konsumsi (Ahmadi, 2019 : 7). Perusahaan yang memberikan kenyamanan layanan yang optimal, dapat memberikan kepuasan pelanggannya. Pelanggan yang merasakan kepuasan akan mempengaruhi orang lain untuk menggunakan layanan tersebut, melalui komunikasi dari mulut ke mulut.

Sudah banyak penelitian tentang kualitas layanan dalam konteks perbankan syariah di Indonesia, namun masih belum ada atau sedikitnya penelitian yang menguji pengaruh kenyamanan layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam perbankan syariah

di Indonesia. Hasil penelitian Ahmadi (2019 : 16) menunjukkan dimensi kenyamanan layanan memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan. Kenyamanan keputusan yang merupakan dimensi dari kenyamanan layanan memiliki efek langsung dan tidak langsung tertinggi pada kepuasan pelanggan. Ahmadi (2019) juga mengatakan bahwa konsumen yang mengalami tingkat kenyamanan yang lebih tinggi, akan lebih puas dari pada mereka yang memiliki tingkat kenyamanan yang lebih rendah. Kepuasan pelanggan terhadap penyedia layanan atau produk memengaruhi secara berarti pada pengembangan dari mulut ke mulut tentang suatu perusahaan. Pelanggan akan memberikan kesan positif mengenai pengalaman yang memuaskan dan merekomendasikan produk atau layanan tersebut ke orang lain.

Eksistensi bank syariah pada awalnya didorong oleh keinginan tersedianya jasa keuangan yang sesuai prinsip syariah dengan mewujudkan sistem perbankan yang terhindar dari praktik bunga (yang dianggap Riba), perjudian (Masyir), dan ketidakpastian (Ghahar). Perkembangan perbankan syariah juga didorong oleh keinginan umat muslim untuk menata aktivitas ekonomi dan keuangan sehari-hari sesuai dengan tuntunan syariah, serta sebagai respon terhadap fenomena krisis berulang yang dipicu oleh perilaku buruk dalam berekonomi yang mengabaikan etika, agama dan nilai-nilai moral. Secara umum perbankan syariah mengalami pertumbuhan yang cukup pesat, akan tetapi dari sisi ukuran industri dan dampaknya terhadap perekonomian nasional masih relatif kecil ketika dibandingkan dengan industri

perbankan dan keuangan umum (Departemen Perbankan Syariah, 2015). Pemerintah Indonesia menginginkan Bank syariah Indonesia memiliki setidaknya 15 persen dari pasar pada tahun 2023. Namun, banyaknya nasabah Indonesia yang masih ragu dengan kualitas layanan bank syariah, menyebabkan banyak nasabah yang lebih memilih bank konvensional. Padahal negara Indonesia memiliki penduduk muslim terbesar di dunia, sehingga perbankan syariah di Indonesia memiliki potensi yang besar untuk memberikan kontribusi pada perekonomian melalui dua aspek utama, yakni pertumbuhan ekonomi yang lebih tinggi dan inklusif, serta stabilitas perekonomian dan keuangan yang lebih baik (Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia, 2018).

Bank Syariah Mandiri menjadi salah satu bank syariah yang ada di Indonesia. PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual dalam melandasi kegiatan operasionalnya. Inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Tahun 2019 BSM meraih tiga penghargaan dari lembaga riset keuangan berbasis di Hongkong, The Asset. Penghargaan tersebut antara lain penghargaan Islamic Bank of the Year 2019, Indonesia Best Islamic Retail Bank dan Indonesia Best Islamic Trade Finance Bank. Ketiga penghargaan tersebut dari The Asset Triple A yang berbasis di Hongkong. Penghargaan tersebut merupakan bentuk pengakuan atas positioning Bank Syariah Mandiri sebagai bank syariah terbaik di Indonesia (Replubika.co.id, 2019).

Bank Syariah Mandiri juga masuk kedalam daftar TOP BRANDS AWARD tiga tahun berturut-turut. Berikut merupakan data TOP BRAND AWARD dari tahun 2018-2020.

Tabel 1.1
DATA TOP BRAND AWARD

BRAND	TBI	TBI	TBI	TOP BRAND AWARD
	2018	2019	2020	
BRI Syariah	27,5%	29,1%	29,5%	TOP
Bank Mandiri Syariah (BSM)	27,6%	21,2%	20,3%	TOP
BNI Syariah	27,0%	20,0%	19,6%	TOP

Sumber: topbrand-award.com (diakses pada 16 April 2020)

Hal inilah yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Hubungan Antara Kualitas Layanan, Pengalaman Layanan, Kenyamanan Layanan, Kepuasan Pelanggan dan WOM Bank Syariah Mandiri, sehingga dapat membantu Bank Syariah Mandiri untuk bersaing dengan bank konvensional serta mampu meningkatkan pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat dikemukakan yakni:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bank Syariah Mandiri?
2. Apakah pengalaman layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bank Syariah Mandiri?
3. Apakah kenyamanan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bank Syariah Mandiri?

4. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap WOM Bank Syariah Mandiri?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dapat dikemukakan yakni:

1. Menganalisis signifikansi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Bank Syariah Mandiri.
2. Menganalisis signifikansi pengalaman layanan terhadap kepuasan pelanggan Bank Syariah Mandiri.
3. Menganalisis signifikansi kenyamanan layanan terhadap kepuasan pelanggan Bank Syariah Mandiri.
4. Menganalisis signifikansi kepuasan pelanggan terhadap WOM Bank Syariah Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi peneliti
Harapan penulis setelah melakukan penelitian ini adalah bisa menambah pengetahuan, ilmu serta informasi terbaru yang berkaitan dengan analisis hubungan kualitas layanan, pengalaman layanan, kenyamanan layanan, kepuasan konsumen, serta WOM.

2. Bagi Bank Syariah Mandiri.

Penelitian ini bisa dijadikan tambahan referensi dan wawasan untuk Bank Syariah Mandiri, sehingga mendapat pengetahuan dan informasi baru tentang mempertahankan nasabah dengan menganalisa hubungan kualitas layanan, pengalaman layanan, kenyamanan layanan, kepuasan pelanggan, dan WOM.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini bisa dijadikan tambahan referensi dan literatur di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya untuk melakukan penelitian selanjutnya di masa depan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Bab ini menjelaskan bagian dari masing-masing sub bab yang sudah disusun secara sistematis dengan urutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang sistematis yang dimulai dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori yang akan diteliti, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian secara sistematis, menjelaskan prosedur yang akan digunakan meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran subyek penelitian, analisis data dan pembahasan dari analisis masing-masing variabel.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian untuk mengakhiri sebuah proposal penelitian yang telah dibuat. Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian serta saran yang diperlukan bagi peneliti.

