

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan perekonomian dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku, pola pikir dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk. Masyarakat menginginkan produk dan layanan berkualitas dan dapat dipercaya sesuai dengan kebutuhan mereka.

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam kebersihan suatu usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived quality*) dengan tingkat yang diharapkan (*expected service*) (**Kotler, 2000**)

Agar dapat bersaing, bertahan hidup dan berkembang bank dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya.

Bank dalam pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. & Tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat

dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Jenis bank di Indonesia dibedakan menjadi dua jenis bank, yang dibedakan berdasarkan pembayaran bunga atau bagi hasil usaha :

1. Bank yang melakukan usaha secara konvensional
2. Bank yang melakukan usaha secara syariah

Salah satu bank syariah besar di Indonesia yaitu Bank Syariah Mandiri. Selama beberapa tahun berdirinya BSM telah membuktikan bahwa BSM dapat bersaing di dunia perbankan di Indonesia saat ini. Terbukti bahwa BSM telah mendapat 12 penghargaan dalam dunia perbankan. Salah satunya yaitu **Golden Trophy Award** sebagai bank dengan kinerja sangat bagus selama 5 tahun berturut-turut pada majalah **Infobank** pada 14 Agustus 2009 lalu.

PT. Bank Mandiri Persero Tbk sebagai pemegang Saham Bank Syariah Mandiri telah memiliki beberapa penilaian tersendiri di benak nasabahnya. **Dalam Survey Consumer banking Exelent**, Bank Mandiri memperoleh posisi kedua sebagai Bank Masa Depan dalam berbagai kategori seperti (Produk tabungan terbaik, Installment terbaik, kartu ATM, Kredit dan mesin ATM terbaik, Mobile banking, dan layanan perbankan terbaik).

Perkembangan Bank Mandiri dan Bank Syariah Mandiri ini menyebar ke berbagai daerah di Indonesia. Kota Rengat sendiri merupakan kota bersejarah di provinsi Riau memiliki jumlah penduduk 46.049 jiwa, sedangkan penduduk Riau sendiri di kota ini pun tumbuh dengan pesat tentunya seiring dengan kebutuhan, kesadaran dan gaya hidup masyarakatnya yang mulai tumbuh modern. Berikut adalah tabel jumlah Nasabah pada bank mandiri cabang rengat.

Tabel I.1.

Jumlah Nasabah Bank Mandiri Cabang Rengat Tahun 2008-2012

Bank Mandiri	Nasabah 2008	Nasabah 2009	Nasabah 2010	Nasabah 2011	Nasabah 2012
Tabungan	11.203	10.066	10.529	10.957	10.024
Giro	1.103	1.286	1.672	1.640	2.401
Deposito	1.656	1.872	1.832	1.987	2.388
TOTAL	13.962	13.224	14.033	14.584	14.813

Sumber: Bank Mandiri cabang Rengat

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada setiap tahun ada penurunan dan kenaikan jumlah nasabah dan pihak ketiga dari setiap produk dari Bank Mandiri cabang Rengat. Pada tahun 2008 total nasabah pada saat itu adalah 13.962, pada tahun 2009 total nasabah yang menabung turun menjadi 13.224 (-7,38%), sedangkan pada tahun 2010 total jumlah nasabah naik sebesar 14.033 (+8,09%). pada tahun 2011 total

nasabah sedikit bertambah yaitu sebesar 14.584 (+5.51%), dan pada tahun 2012 jumlah nasabah yang menabung di bank mandiri cabang rengat bertambah yaitu sebesar 14.813 (+2.29%).

Berdasarkan beberapa fakta dan data yang ada peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Rengat”**.

B. Rumusan Masalah

- a. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Rengat ?
- b. Faktor manakah dari kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri cabang Rengat ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Bank Mandiri Cabang Rengat.
2. Mengetahui faktor mana yang harus mendapat perhatian lebih dalam upaya perbaikan dan upaya mempertahankan kepuasan nasabah Bank Mandiri cabang Rengat.
3. Untuk mengetahui seberapa puas pelayanan yang diberikan kepada nasabah pada Bank Mandiri cabang Rengat.

b. Manfaat penelitian

1. Bagi Penulis, penelitian ini merupakan saran untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bagi pihak Bank, penelitian ini memberikan informasi atas kualitas pelayanan nasabahnya, sehingga dapat melakukan perbaikan pada atribut yang tepat dan mempertahankan atribut yang cukup maksimal sekaligus memberikan informasi agar dapat menentukan strategi pemasaran produk yang paling tepat bagi perubahan untuk dipakai guna memenuhi harapan nasabah.
3. Sebagai informasi bagi pihak ketiga bagi yang mempunyai judul atau referensi yang hampir sama dengan judul penulis.

D. Sistematika Penulisan**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan mengenai Tinjauan Pustaka yang berhubungan dengan penulisan ini dan akan dilanjutkan dengan hipotesa, variabel penelitian dan operasional variabel penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang berbagai landasan teoritis untuk dapat melakukan pembahasan terhadap skripsi lebih lanjut.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini mengurai tentang sejarah singkat berdirinya perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas-aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan memeparkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diuraikan, dianalisis serta dievaluasi dalam penelitian tersebut.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran atas penelitian yang dilakukan.