

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Diera revolusi industri 4.0 Persaingan bisnis menjadi semakin sengit baik di pasar nasional (nasional) dan internasional. Perusahaan membutuhkan strategi untuk menghadapi persaingan, yang semakin ketat dan menghadirkan berbagai tantangan untuk kesuksesan perusahaan. Untuk mengantisipasi hal ini, perusahaan harus dapat bekerja dengan baik dan menggunakan berbagai jenis sumber daya yang harus diterima di pasar. Satu hal yang perlu diwaspadai oleh perusahaan agar berhasil adalah fasilitas dan layanan.

Layanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan organisasi atau individu kepada konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki oleh mereka. Di seluruh dunia, layanan di Indonesia masih dipandang tidak memadai dan panjang, sehingga perusahaan dan lembaga lain perlu mengatasi masalah ini untuk mengubah citra buruk menjadi lebih baik. Seperti yang diketahui, masalahnya adalah ketidaksesuaian dalam situasi dengan apa yang diinginkan. Juga di dunia perbankan, perkembangan teknologi yang semakin maju membuatnya sulit untuk mempertahankan keunggulan suatu produk karena produk tersebut pada dasarnya lebih mudah ditiru. Untuk alasan ini, layanan yang baik dan fasilitas yang bagus sangat dibutuhkan untuk memberikan layanan dan fasilitas yang sangat baik seperti yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan sehingga pelanggan merasa puas.

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan fasilitas, pentingnya faktor-faktor pendukung untuk membuat nasabah merasa puas dalam hal ini dari segi faktor fasilitas dan disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tidak kalah pentingnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (ajungan tunai mandiri), kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung transaksi.

Dengan pelanggan di pusat pengungkapan kepuasan pelanggan, kualitas telah menjadi harga yang harus dibayar perusahaan untuk bertahan dalam bisnis dan saat ini, hampir semua perusahaan, terutama perusahaan jasa, dapat memberikan layanan yang sama dengan standar ISO 9001.

Fasilitas yang baik dapat Jenis obligasi ini mendorong pelanggan untuk membangun hubungan dekat dengan bank dan memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan pelanggan mereka dalam jangka panjang. Pada dasarnya, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan dengan produk atau layanan akan mempengaruhi pola perilaku lebih lanjut.

Dalam bisnis perbankan, yang didasarkan pada prinsip kepercayaan, masalah fasilitas merupakan faktor yang sangat penting untuk kesuksesan ini. Karena keberhasilan atau kegagalan bisnis perbankan tergantung pada kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan dicapai dengan bank-bank yang dapat menawarkan kenyamanan "penyelesaian" transaksi keuangan.

Dalam hal ini, fasilitas adalah hal utama yang diprioritaskan oleh PT. Cabang Bank Mandiri Syariah Metro City memberikan motivasi untuk bekerja bagi bank dalam layanan pelanggan dengan menyediakan fasilitas dan layanan yang baik dan profesional yang artinya “nasabah tersebut puas terhadap fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh pihak bank sehingga konsumen merasa nyaman dengan apa yang telah diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Metro”.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang memegang teguh prinsip-prinsip syariah dalam pelaksanaan operasionalnya, Bank syariah Mandiri Cabang Kota Metro menyadari bahwa fasilitas bank memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah, Nasabah yang semakin kritis terhadap fasilitas yang diperoleh, membuat Bank Syariah Mandiri harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik.

Sedangkan misi dalam meningkatkan kepuasan nasabah dengan memperbaiki fasilitas perbankan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah, “bank syariah mandiri dalam perkembangannya selalu berupaya untuk meningkatkan fasilitas perbankan baik dari segi sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (ajungan tunai mandiri), kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung transaksi” dan berikut ini adalah data nasabah yang dapat peneliti tampilkan dari tahun 2016 sampai dengan 2019.

Tabel 1. Data Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Metro

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	1.448
2017	1.227
2018	907
2019	1.075

Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Metro 2019

Tabel 1, menunjukkan bahwa jumlah nasabah Bank Syariah Mandiri berfluktuasi, dan dapat dilihat telah terjadi penurunan jumlah nasabah dari tahun 2016 sampai dengan 2017 sebesar 221 nasabah, selanjutnya pada tahun 2017-2018 sebesar 320 nasabah, jumlah ini adalah penurunan yang sangat besar terjadi, kemudian pada tahun 2018 ke 2019 sedikit mengalami peningkatan sebesar 168 nasabah.

Dari latar belakang yang terjadi diatas sebuah fenomena empiris yang tidak selalu sama dengan teori yang ada ditunjukkan oleh pengaruh yang berbeda pada setiap variabel fasilitas dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk membahas dan mengisi karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kota Metro”**.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang dialami oleh peneliti maka dapat diidentifikasi dan dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

- a. Pelayanan dan fasilitas yang baik sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan fasilitas sesuai yang diinginkan serta diharapkan oleh para nasabahnya agar dapat membuat nasabah merasa puas.
- b. Kurangnya perhatian dari pihak pimpinan pusat dalam ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari penampilan bangunan dan dari tempat parkir, dari ruang tunggu hingga keamanan, akan terus dipertimbangkan.

2. Perumusan Masalah

Apakah ada dampak positif pada fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bank Syariah Mandiri di Kota Metro?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Untuk mengetahui fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah .

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

- a. Dengan penelitian ini, penulis memperoleh pengalaman nyata untuk mengimplementasikan pengetahuan penulis di bidang pemasaran, khususnya fasilitas penelitian dan bagaimana kepuasan pelanggan dapat nyaman dan kepercayaan pada uang tersesat di bank syariah Mandiri Kota Metro.

- b. Dengan penelitian ini penulis dapat memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai manajemen pemasaran.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai bahan masukan saran dan pemikiran bagi pimpinan perusahaan sehingga berdampak dengan meningkatnya nasabah.
 - b. Sebagai bahan perencanaan dan perkembangan dalam rangka pengambilan keputusan dalam mengatasi masalah dalam perusahaan .
 3. Bagi Akademik
 - a. Memberikan pengetahuan dan pemahaman serta wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
 - b. Dengan penelitian ini penulis dapat memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai manajemen pemasaran.
 - c. Dapat dijadikan salah satu sumber informasi atau referensi bagi peneliti berikutnya .

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, selanjutnya identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIK

Dalam bab ini menguraikan kajian teoritik, hasil penelitian relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang metodologi penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, obyek dan lokasi penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil penelitian berupa gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan hasil pembahasan penelitian dan saran .

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP