

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia sebagai negara berkembang memerlukan lembaga keuangan seperti bank sebagai lembaga untuk membantu dalam transaksi keuangan seperti penyimpanan uang, penyaluran uang dalam bentuk pembiayaan dan penawaran dalam bentuk jasa (Sumarna, 2019). Perkembangan perekonomian di negara Indonesia tidak lepas dari peranan Bank sebagai lembaga keuangan. Bank syariah merupakan lembaga keuangan memiliki tujuan mewujudkan keadilan dan kesejahteraan hidup masyarakat secara umum. Keadilan yang ingin dicapai bank syariah yaitu terciptanya keseimbangan dalam bermuamalah, tidak mendholimi sesama nasabah dalam mendapatkan hasil yang lebih dengan cara bahil (Darmawan & Ridlwan, 2018).

Bank Syariah berkembang berdasarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah sebagai dasar beroperasi dan pembagian hasil keuntungan. Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip syariah yaitu berdasarkan hukum islam antara Bank dan pihak lain dalam penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha. Perkembangan bank syariah di Indonesia berkembang dengan pesat. Pada beberapa tahun terakhir jumlah kantor cabang dan nasabah Bank Syariah semakin bertambah menunjukkan lembaga keuangan ini mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Perkembangan Bank Syariah beberapa tahun terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Nasabah	Kenaikan
2018	19.996.197	10%
2019	22.120.609	5%
2020	23.272.903	25%
2021	31.193.964	19%
2022	38 321 197	

Sumber : <https://www.ojk.go.id/>

Berdasarkan tabel tersebut, menunjukkan kenaikan nasabah Bank syariah yang signifikan. Pada tahun 2018 jumlah nasabah bank syariah sebanyak 19 juta. Kemudian pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebanyak 10% menjadi 22 juta nasabah. Pada tahun 2020 dikala pandemi covid-19 tetap mengalami kenaikan sebesar 5% menjadi 23 nasabah. Pada tahun 2021 terjadi peningkatan drastis sebesar 25% menjadi 31 juta nasabah. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan sebesar 19% menjadi 38 juta nasabah. Hal ini menunjukkan kepercayaan masyarakat kepada Bank Syariah dalam penyimpanan dana semakin baik.

Pada tanggal 1 Februari 2021 terjadi penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu bernama Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan tersebut menyatukan kelebihan program dari masing-masing bank, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang lebih lengkap, memiliki jangkauan lebih luas dan kapasitas permodalan yang semakin besar. Dengan hadirnya Bank Syariah Indonesia diharapkan dalam

menjadikan bank syariah yang memberikan energi baru bagi pembangunan perekonomian Indonesia dan mensejahterakan masyarakat.

Penelitian ini berfokus pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Cilacap A. Yani. Bank Syariah Indonesia KC Cilacap A. Yani berada Jl. A. Yani No. 97 Tegalreja Selatan, Kandang Macan, Sidareja, Kecamatan Cilacap Selatan Kabupaten Cilacap. Jawa Tengah 53214. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Salim selaku Branch Manager, jumlah nasabah BSI Cilacap A. Yani tahun 2023 sebanyak 985 nasabah. Jumlah nasabah yang dimiliki menunjukkan kepercayaan masyarakat sekitar kepada BSI Cilacap A. Yani cukup baik, mengingat umur BSI Cilacap A. Yani baru 1 tahun.

Kepuasan nasabah merupakan hal penting bagi perusahaan jasa keuangan. Kepuasan nasabah mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat sehingga pelayanann yang bermutu perlu ditingkatkan (Ahmad et al., 2022). Jika nasabah mendapatkan kepuasan dari lembaga keuangan maka akan semakin banyak nasabah yang melakukan transaksi keuangan di lembaga keuangan tersebut. Pada saat ini lembaga keuangan syariah banyak diminat masyarakat. Masyarakat percaya lembaga keuangan syariah lebih baik karena menggunakan prinsip agama dengan sistem bagi hasil dan penggunaan perjanjian sesuai dengan prinsip syariah. Berdasarkan peraturan Bank Syariah Indonesia No. 01/01/542-3/9067, kriteria untuk menjaga pelayanan dan produk perbankan dimulai dari standarisasi SDM yang cakap dan unggul dengan kriteria sudah menempuh Pendidikan Strata 1, cakap dalam

berkomunikasi, jujur dan profesional, tanggung jawab, responsive, komunikatif, keamanan, kecakapan, pemahaman dan keramahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah BSI Cilacap A. Yani, tidak semua nasabah mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pihak Bank. Salah satu nasabah bernama Bapak Topik menyatakan pada saat pembukaan rekening masih kesulitan karena kurangnya pemahaman terhadap informasi tersebut sehingga nasabah kurang puas terhadap pelayanan pihak Bank (Ahmad, 2022). Hasil wawancara dengan nasabah kedua bernama Ibu Rita, menyatakan ada teller yang kurang lemah lembut pada saat pelayanan dengan nasabah, dalam berbicara terlalu cepat pada saat menjelaskan kepada nasabah sehingga tidak terlalu jelas informasi yang dikaitkan dengan nilai kepercayaan nasabah yang disampaikan. Hasil wawancara dengan nasabah ketiga bernama Bapak Susilo, menyatakan waktu antrian yang terlalu lama sehingga nasabah membutuhkan waktu yang lama pada saat membutuhkan pelayanan dari pihak teller. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah dimana kualitas pelayanan sangat penting. Kualitas layanan yang diberikan bank akan ditanggapi dan dinilai oleh nasabah. Jika nilai dari nasabah baik maka akan memunculkan kepercayaan nasabah terhadap bank sehingga dapat mendorong kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh nasabah dibandingkan dengan kinerja aktual dilapangan. Pada saat nasabah mendapatkan kinerja aktual yang lebih tinggi dibandingkan aktual

dilapangan maka nasabah mendapatkan kepuasan. Sebaliknya jika nasabah mendapatkan kinerja aktual lebih rendah dibandingkan aktual dilapangan maka nasabah tidak mendapatkan kepuasan (Nasfi, 2020). Nasabah yang mendapatkan kepuasan maka akan mempengaruhi orang lain sehingga dapat menambah jumlah nasabah pada bank tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan nasabah untuk menyimpan dana atau menabung. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga kepuasan nasabah terpenuhi (Atmadjati, 2018). Jika pelayanan perbankan dapat melebihi harapan nasabah maka dapat memuaskan nasabah (Zeithaml dan Bitner, 2016). Hal ini diperkuat hasil beberapa penelitian menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah antara lain Ayuningtyas (2021), Darmawan (2018), Setiawan (2018), Hamzah (2019) dan Nasfi (2020). Akan tetapi ada penelitian lain yang menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Ghantynireta, 2021).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain nilai nasabah. Nilai nasabah adalah karakteristik produk layanan jasa keuangan yang didapatkan dan dinilai oleh nasabah. Nilai nasabah merupakan hasil tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa keuangan. Lembaga keuangan atau perbankan mendapatkan nilai yang tinggi jika memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Jika nasabah memberikan nilai

tinggi terhadap lembaga keuangan maka nasabah akan mendapatkan kepuasan (Astuti, 2020). Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang menyatakan nilai nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah antara lain Astuti (2022), Astuti (2020), Ivantan (2020), Sof'an (2017) dan Halonen (2020). Akan tetapi ada penelitian lain yang menyatakan nilai nasabah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Furqon, 2020).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain kepercayaan nasabah. Kepercayaan adalah pemikiran, perasaan, emosi atau perilaku jasa dari lembaga keuangan yang dapat diandalkan dalam bertindak untuk kepentingan nasabah sehingga kepuasan nasabah muncul (Mahendra, 2018). Kepercayaan merupakan satu variabel kunci untuk memelihara hubungan jangka panjang, termasuk pada produk jasa keuangan. Kepercayaan pada lembaga keuangan menyebabkan seseorang memiliki motivasi dan tidak memiliki ketakutan. Sehingga seseorang dalam melakukan transaksi keuangan pada lembaga keuangan dengan aman. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang menyatakan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah antara lain Japlani (2020), Syarifuddin (2021), Ahmad (2022), Devi (2017), Pambudi (2022) dan Yoga (2022). Akan tetapi ada penelitian yang menyatakan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan (Mawey, 2020).

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat perbedaan hasil penelitian kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah, sehingga peneliti akan melakukan penelitian dengan variabel

kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah. Penelitian ini merupakan pengembangan penelitian dari Ivantan et al (2020), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Syariah X”. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dilakukan oleh Syarifuddin (2021) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Mobile Banking di Era Pandemi Covid-19”. Dimana hasil penelitian menyatakan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kepercayaan dan nilai nasabah bank Syariah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani ?
2. Apakah nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani ?
3. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani ?

C. Batasan Penelitian

Agar permasalahan pada penelitian ini lebih fokus dan mendapatkan hasil yang akurat, penulis membatasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Nasabah yang membuka rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani
2. Variabel yang diamati dalam penelitian ini hanya variabel kualitas pelayanan (X1), nilai nasabah (X2), kepercayaan (X3) dan kepuasan nasabah (Y).

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian.
 - a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani.
 - b. Untuk mengetahui pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani.
 - c. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis

Hasil penelitian dapat memberikan pengetahuan terkait pengaruh kualitas pelayanan, nilai nasabah dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani.

- b. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan bagi manajer atau pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

c. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasili penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan kualitas pelayanan, nilai nasabah dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank.

