

BAB I

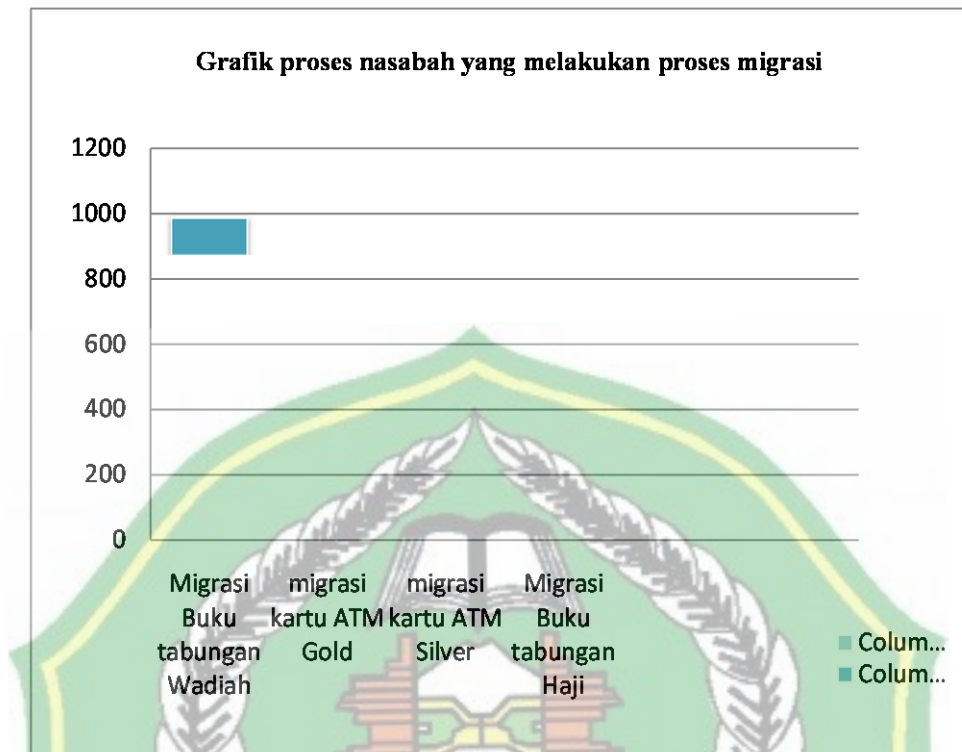
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem Perbankan Syariah terus berkembang pesat hingga saat ini, Perbankan Syariah di Indonesia mulai berkembang pada awal tahun 1990-an. Namun pada saat itu perbankan syariah masih berjalan dengan segala karakteristiknya belum di dasari oleh aturan legal yang memadai. Perbankan Syariah mulai diakui legal pasca di sahkannya UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. UU Perbankan Syariah tahun 2008 tentu memiliki makna dan menarik minat masyarakat untuk bergabung dengan Bank Syariah, terutama Bank Umum Syariah, pasca disahkannya UUPS mengalami perkembangan sangat signifikan, baik dari sisi jumlah bank, asset, maupun total pembiayaan. Tentunya hal tersebut semakin menjadi daya tarik masyarakat Indonesia sebagai penduduk mayoritas Islam untuk bergabung dengan Bank Syariah (Prasetiyo, 2012).

Kemajuan Perbankan Syariah merupakan sebagai parameter keberlangsungan ekonomi syariah, Bank Syariah memiliki fungsi sangat penting yakni sebagai penghimpun dana dan penyaluran dana kepada masyarakat. Maka dari itu Bank Syariah terus melakukan perkembangan yang sangat maksimal, seperti halnya saat ini peresmian PT Bank Syariah Indonesia Tbk di resmikan beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021. BSI menjadi Bank Syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan (merger) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (Himbara) yakni : PT Bank Mandiri Syariah (BSM), PT Bank BRI Syariah (BRIS), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS). Tujuan penggabungan bank syariah sendiri yaitu untuk mendorong bank syariah menjadi lebih besar sehingga dapat masuk ke pasar global dan menjadi katalis pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Selain itu merger bank syariah dinilai dapat lebih efisien dalam penggalangan dana, operasional, dan belanja. Melalui *merger* bank syariah ini di harapkan perbankan syariah terus tumbuh menjadi energy baru untuk ekonomi nasional dan akan menjadi bank BUMN yang sejajar dengan bank BUMN lainnya

sehingga bermanfaat dari sisi kebijakan dan transformasi bank (Eka Kurniasari, 2021).



Gambar 1.1

Hasil Penelitian Pra Observasi

Sumber: data Pra Observasi Nasabah migrasi bulan Juni-Agustus BSI KCP Cirebon Plered 3 2021

Hasil pra observasi di atas menyatakan bahwa proses migrasi pada bulan Juni sampai dengan bulan Agustus, telah di lakukan oleh 988 nasabah yang menggunakan buku tabungan wadiah , 8 Nasabah pengguna kartu ATM Gold, 1101 nasabah pengguna ATM Silver, dan 55 nasabah pengguna tabungan haji. Dengan peningkatan nasabah yang bertransaksi maka, pelayanan yang berkualitas sangat di butuhkan untuk mencapai kepuasan nasabah. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan juga wajib memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan nasabah pada saat migrasi berlangsung. Maka kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan.

Semakin besar tingkat kualitas layanan nasabah, maka semakin tinggi kepuasan nasabah Perbankan Syariah, hal ini tidak dapat di ragukan lagi, karena meningkatkan kualitas pelayanan dapat mempertahankan nasabah yang sudah lama dan menarik minat nasabah baru (Putri Dwi Cahyani, 2016). Oleh karena itu Bank Syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain.

Selain itu, Kualitas Produk saat ini sangat di perhatikan oleh nasabah. Nasabah menginginkan Kualitas Produk yang terbaik pada beberapa produk, untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka sangat di perlukan suatu standarisasi kualitas. Produk yang berkualitas tinggi sangat diperlukan agar keinginan konsumen dapat dipenuhi. Keinginan konsumen yang terpenuhi sesuai dengan harapannya akan membuat konsumen menerima suatu produk bahkan sampai loyal terhadap produk tersebut (Rizal Zulkarnain et al., 2020). Begitupun produk hasil *merger* 3 Bank Syariah, Jika di lakukan *merger* pada Bank Syariah, maka berbagai inovasi baru bisa semakin bertambah dan dapat menarik perhatian dari para calon mitra untuk menjadi mitra. Dengan *merger* akan memudahkan untuk *added value* untuk membangun kemitraan nasabah. Misalkan dengan beragamnya produk usaha seperti *wholesale*, *retail*, sampai UMKM. Jika angka penetrasi pasar sudah tinggi, maka produk-produk dari perbankan syariah akan memiliki keunggulan tersendiri. Dari situlah akan meningkatkan kualitas dari hasil *merger* perbankan syariah yang tentunya dapat meningkatkan pula laju perekonomian di Indonesia terutama di tengah bencana pandemi COVID-19 seperti ini karena seperti UMKM yang telah menaruh amanah penuh untuk melakukan transaksi pada perbankan syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) akan terus memberikan dukungan kepada para pelaku UMKM di antaranya melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR), dan melalui produk dan layanan keuangan syariah yang sesuai dengan kebutuhan UMKM baik secara langsung maupun sinergi dengan bank-bank Himbara dan pemerintah. BSI menargetkan porsi pembiayaan UMKM mencapai 23 persen

pada Desember 2021. Keseriusan tersebut tercermin dari struktur pengurus dengan adanya direksi yang khusus membawahi retail banking dan UMKM. Bank Syariah Indonesia telah merumuskan strategi khusus untuk mendukung UMKM Indonesia. Salah satunya berfokus pada pertumbuhan yang sehat di sektor UKM dan Mikro dengan memanfaatkan teknologi digital (Ulfa, 2021).

Merger tiga Bank Syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia berdampak pada rekening nasabah. Selama masa transisi berlangsung, Bank Syariah Indonesia memulai proses integrasi secara bertahap. Salah satu proses yang dilakukan adalah migrasi rekening nasabah dari bank asal menjadi rekening Bank Syariah Indonesia. Periode integrasi secara bertahap dilakukan pada 15 Februari 2021 sampai dengan 30 Oktober 2021. Nasabah secara bertahap dihubungi untuk melakukan migrasi ke Bank Syariah Indonesia sesuai dengan integrasi pada operasional cabang, layanan, dan produk. Proses migrasi bisa dilakukan secara digital menggunakan aplikasi BSI Mobile atau datang langsung ke kantor cabang BSI. Migrasi rekening juga bisa dilakukan melalui call center 14040, WhatsApp Business BSI, live chat Aisyah dan mesin ATM (Ulfa, 2021).

Setelah adanya perubahan sistem, pihak Bank BRIS dan BNIS sudah menjadwalkan proses migrasi yaitu untuk BRIS pada tanggal 21 Juli 2021 dan BNIS pada tanggal 08 Agustus 2021. Namun dengan adanya merger pada ketiga perbankan syariah milik negara ini ternyata juga akan menimbulkan banyak tantangan mengingat merger dilakukan di tengah bencana pandemi COVID-19 berlangsung, di antaranya adalah risiko operasional juga menjadi tantangan bagi perbankan syariah peserta merger mengingat adanya kebijakan dari pemerintah untuk menanggulangi pandemi COVID-19 seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang mengakibatkan masyarakat (termasuk para mitra dari perbankan syariah) diharuskan untuk lebih banyak menghabiskan waktu beraktifitasnya di dalam rumah seperti *Work From Home* (WFH) karantina mandiri, dsb, sehingga ini juga menjadi tantangan baru bagi perbankan syariah. Saat ini Bank Syariah melakukan proses migrasi dengan

cara membatasi nomor antrian, demi menghindari kerumunan yang akan menyebabkan penyebaran virus Covid-19 (Fiqri *et al.*, 2021).

Bank sangat berkepentingan dengan nasabah baik kreditur maupun debitur. Oleh karena itu kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam rangka memperoleh kepercayaan, komitmen dan loyalitas dari para nasabah. Untuk memberikan kepuasan kepada para nasabah bukan perkara yang mudah karena bank harus sigap dalam menangani berbagai keluhan dan tuntutan nasabah. Nasabah yang keluhan atau tuntutannya telah terpenuhi seringkali memiliki harapan baru sehingga sering dikatakan bahwa nasabah tidak akan dapat terpuaskan sepenuhnya (Andriyani *et al.*, 2020). Begitu pentingnya kepuasan nasabah, maka banyak penelitian tentang kepuasan nasabah di industri perbankan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian kembali tentang kepuasan nasabah Bank karena adanya proses migrasi 3 Bank Syariah dilakukan saat PSBB berlangsung maka akan timbul resiko operasional dalam proses migrasi Bank Syariah Indonesia diharapkan Bank Syariah Indonesia tetap melakukan operasional sesuai dengan harapan nasabah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam proposal skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu:

- a. Adanya Pembiayaan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia kepada Nasabah untuk perbaikan layanan di masa yang akan datang.
- b. Adanya Tantangan inovasi terbaru produk Bank Syariah Indonesia, untuk meningkatkan Kualitas Produk Bank Syariah Indonesia.
- c. Adanya Risiko operasional dalam proses *marger* dan migrasi Bank Syariah Indonesia.

2. Batasan Masalah

Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti memberikan batasan sebagai berikut:

- a. Penelitian di lakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3.
- b. Penelitian ini berfokus pada Nasabah Pembiayaan yang sedang atau telah melakukan migrasi.
- c. Variabel yang akan di gunakan adalah Variabel Dependen (Kepuasan Nasabah) dan Variabel Independen (Pelayanan dan Kualitas Produk).

3. Pertanyaan Penelitian (*Riset Question*)

- a. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3 pada saat proses Migrasi ?
- b. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3 pada saat proses Migrasi ?
- c. Apakah Pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3 pada saat proses Migrasi?

C. Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan yang di ajukan meliputi:

- a. Untuk mengetahui apakah Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3 pada saat proses Migrasi.
- b. Untuk mengetahui apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3 pada saat proses Migrasi.
- c. Untuk mengetahui apakah Pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3 pada saat proses Migrasi .

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan menambah pemahaman mengenai Pelayanan dan Kualitas Produk dalam sebuah instansi.

b. Bagi Praktisi

Adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Bank Syariah Indonesia terutama untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan dan Produk terhadap kepuasan Nasabah pada saat proses migrasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap Nasabah.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian serupa dan juga dapat dijadikan perbandingan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide pemikiran dan pengetahuan terkait Pengaruh Pelayanan dan Produk terhadap kepuasan Nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pemahaman dan memberikan gambaran umum kepada pembaca tentang penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan , dalam Bab ini akan dijelaskan secara garis besar yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Pustaka , dalam Bab ini berisi uraian teori-teori yang digunakan dalam membahas masalah yang meliputi teori Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah, tinjauan penelitian terdahulu kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian, dalam Bab ini membahas mengenai rencana dan prosedur penelitian yang akan dilakukan penulis yang bertujuan untuk menjawab hipotesis penelitian, diantaranya tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, desain penelitian, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam Bab ini akan berisi mengenai hasil yang diperoleh dari pengolahan data melalui metode yang digunakan akan dideskripsikan dan dianalisis.

BAB V Penutup, Bab ini adalah bagian terakhir dalam penelitian ini, dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah uraian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah yang telah dianalisis pada bab sebelumnya. Sedangkan saran berisi mengenai rekomendasi dari peneliti tentang masalah yang diteliti berdasarkan kesimpulan yang diperoleh.

