

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah terkadang gagal memberikan layanan berkualitas, karena perbedaan persepsi pelanggan tentang kualitas layanan, dan persepsi manajemen bank tentang kualitas layanan. Kepuasan pelanggan merupakan aspek strategis untuk memenangkan persaingan dan menjaga citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga kualitas pelayanan menjadi hal yang penting (Iffah, 2018).

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa keuangan lainnya (Kasmir dalam Utama, 2021). Sejak disahkan dan diundangkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada tanggal 16 Juli 2008, keberadaan perbankan syariah di Indonesia memiliki landasan yuridis formal yang sangat kuat, sehingga kelembagaan, kegiatan usaha, dan operasional perbankan syariah di Indonesia wajib menerapkan prinsip-prinsip syariah (Kholid, 2018).

Mengukur kualitas layanan di perbankan syariah sangat penting, karena perubahan lingkungan persaingan di dunia perbankan. Perbankan syariah yang tumbuh dan semakin mengglobal menyebabkan persaingan yang semakin ketat, agar dapat bersaing, bank syariah harus secara rutin mengukur kualitas layanan untuk mengetahui seberapa puas nasabah terhadap layanan yang telah diberikan bank selama ini. Bank syariah harus memperhatikan pentingnya kualitas pelayanan, pertama, produk dan layanan bank dianggap berkualitas tinggi oleh nasabah karena didasarkan pada prinsip syariah, kedua, pentingnya menerapkan kualitas layanan di bank syariah dalam hal biaya, keuntungan, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, *word of mouth positif*, pemasaran perusahaan, dan meningkatkan kinerja keuangan bank (Hayati, 2019).

Kualitas layanan menjadi faktor penting diteliti kembali karena hal dasar yang dibutuhkan nasabah, kualitas pelayanan sangat diperlukan dengan memberikan dan memenuhi fasilitas maupun respon sesuai keinginan nasabah. Kualitas layanan akan lebih baik, seperti memberikan respon yang cepat, tanggap terhadap keluhan nasabah, memberikan pelayanan yang ramah, serta tata krama yang baik, tentunya akan dapat memuaskan nasabah (Putra dalam Andriyani, 2020).

Memiliki visi menjadi salah satu dari sepuluh bank syariah terbesar, berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan. Kemudian memiliki misi, memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham, menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Nilai-nilai Perusahaan yang ada di Bank Syariah Indonesia, yaitu, amanah (memegang teguh kepercayaan yang diberikan), kompeten (terus belajar dan mengembangkan kapabilitas), dan harmonis (saling peduli dan menghargai perbedaan), loyal (berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara), adaptif (terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan perubahan), Dan kolaboratif (membangun kerjasama yang sinergis) (Muhaeni, 2022).

Covid-19 memberikan dampak signifikan terhadap perkembangan ekonomi dunia. Pandemic Covid-19 adalah tantangan bagi dunia bisnis, termasuk industri jasa keuangan perbankan. Berdasarkan data statistik perbankan Syariah pada Januari 2020, jumlah jaringan kantor Bank Umum Syariah adalah 1.922 cabang yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia yang didominasi oleh Pulau Jawa. Sejalan dengan wilayah terbanyak ditemukan Covid-19 yaitu di pulau Jawa (Statistik Perbankan Syariah, Januari 2020). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar Kantor Bank Syariah berada di zona merah. Berikut ini gambar Tingkat persebaran industri perbankan Syariah di Indonesia :

Tabel 1.1
Pesebaran Kantor Bank Syariah

Provinsi	Cases	Recovery	Death
Jakarta	4.092	440	370
West Java	1.009	107	79
East Java	872	152	95
Central Java	711	101	59
South Sulawesi	465	118	37
Banten	388	33	41
Others	2.234	440	103
Total	9.771	1.391	784

(Iskandar, 2022).

Bank Syariah dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi atau perantara keuangan yang mempertemukan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana dituntut untuk dapat berinteraksi dengan orang banyak. Namun disisi lain, ancaman terhadap paparan virus Covid-19 menjadi tantangan bagi lembaga perbankan. Berbagai kebijakanpun dikeluarkan perbankan untuk tetap dapat bertahan ditengah pandemi Covid-19. Adanya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) yang di terapkan pemerintah dengan tingkatan Level tentunya juga menjadi pertimbangan sektor usaha dalam menjalankan usahanya Dengan Di tetapkan sebagai Wilayah PPKM Level 4, bagi sektor perbankan tentu menjadi tantangan untuk tetap memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik, sebab imbas dari PPKM level 4 tersebut operasional perbankan pun tidak bisa berjalan seperti biasa seperti (Jumlah karyawan yang masuk, jam Operasional dll) di batasi (Iskandar, 2022).

Contoh lain dari Produk pembiayaan mikro BSI memiliki beberapa jenis dengan kriterianya yaitu Mikro 25 iB dengan limit pembiayaan Rp 5 juta s/d 25 juta dengan jangka waktu 3-12 bulan, Mikro 75 iB dengan limit pembiayaan Rp 25 juta s/d 75 juta dengan jangka waktu 6-36 bulan (modal kerja) dan 6-60 bulan (investasi), Mikro 200 iB dengan limit pembiayaan

Rp > 75 juta s/d 200 juta dengan jangka waktu 6- 60 bulan, dan KUR Mikro iB dengan limit pembiayaan Rp s/d 25 juta dengan jangka waktu 6-60 bulan. Dengan banyaknya jenis pembiayaan dan plafon hingga 200 juta untuk pelaku UMKM banyak masyarakat yang berminat mengajukan pembiayaan mikro di BSI KCP Stabat untuk mengembangkan usahanya, dapat dilihat dari Berikut tabel perkembangan jumlah nasabah pembiayaan mikro dan PT BSI KCP Stabat tahun 2017 sampai tahun 2021. Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mikro dan Jumlah Pembiayaan Mikro PT. BSI KCP Stabat Periode 2017-2021.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Pembiayaan Mikro mengalami penurunan

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Pembiayaan Mikro
2017	392 orang	Rp 7.955.000.000
2018	162 orang	Rp. 8.060.000.000
2019	217 orang	Rp 10.960.000.000
2020	765 orang	Rp 39.670.000.000
2021	716 orang	Rp 41.500.000.000

(Amelia, 2022).

Pada Tabel diatas menjelaskan bahwa PT. BSI KCP Stabat menyalurkan Pendanaan berupa pembiayaan mikro selama periode 2017-2021. Jumlah pembiayaan mikro terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, yaitu Rp7.955.000.000; Rp 8.060.000.000; Rp 10.950.000.000; Rp 39.670.000.000; dan Rp 41.500.000.000. Namun, perkembangan jumlah Nasabah Pembiayaan Mikro periode 2017-2021 tidak mengalami peningkatan seperti halnya jumlah pembiayaan yang ada peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2018 nasabah pembiayaan mikro mengalami penurunan yaitu 162 orang dari tahun sebelumnya 392 orang. Tahun 2019-2020 jumlah nasabah pembiayaan mikro mengalami kenaikan yaitu 217 dan 765 orang, dan tahun 2021 jumlah nasabah pembiayaan mikro mengalami penurunan yaitu 716 orang dari tahun sebelumnya 765 orang (Amelia, 2022).

Kemudian contoh kasus lain yaitu dari penggunaan internet banking mengalami kesalahan atau resiko, maka nasabah memiliki hak mengadu pada pihak bank untuk segera mengatasi dan menghindari resiko. Penanganan keluhan atau handling complaints yaitu layanan bank yang dikeluarkan nasabah apabila dalam pemakaian internet banking mengalami kesalahan maupun risiko, maka nasabah memiliki hak untuk mengajukan keluhan pada pihak bank guna mendapatkan penanganan secara cepat serta akurat. Berdasarkan data 5 tahun terakhir jumlah nasabah yang menggunakan layanan internet banking dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.3
Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Internet Banking

Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan	Jumlah Nasabah Menggunakan Internet Banking	Jumlah Nasabah Bukan Pengguna Internet Banking	Perse ntase
2017	15.836	6.335	9.501	-
2018	17.356	6.943	10.413	9,5
2019	14.537	5.815	8.722	-16,2
2020	16.926	6.771	10.155	16,4
2021	19.196	7.679	11.517	13,4

(Aulia, 2022).

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah yang menggunakan layanan internet banking di bank BSI KC Suniaraja Bandung mengalami fluktuatif dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017 jumlah nasabah berjumlah 15.836, pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 9,5% , pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar -16,2% , pada tahun 2020 mengalami kenaikan berjumlah 16,4% dan pada tahun 2021 kembali mengalami kenaikan sebesar 13,4%. Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Rosita selaku Customer Service BSI KC Suniaraja Bandung menyebutkan bahwa jumlah nasabah yang menggunakan internet banking mengalami fluktuasi. Hal ini disebabkan

oleh adanya beberapa faktor diantaranya perbedaan persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaint. Besarnya pengguna internet banking hanya sebesar 40%. Dari jumlah nasabah yang membuka tabungan di BSI KC Suniaraja Bandung. Pengguna internet banking didominasi oleh Nasabah yang membuka tabungan melalui perusahaan dan sisanya sebesar 60% tidak menggunakan internet banking. Oleh karena itu, dilakukanlah evaluasi untuk meningkatkan minat nasabah dalam pemanfaatan internet banking. Salah satunya melalui handling complaint seperti pelaporan data, penginputan data, dan resiko yang biasa terjadi dalam penggunaan internet banking dikarenakan aktivasi masih harus digunakan SMS (Aulia, 2022).

Tabel 1.4
Perbandingan Top Brand Award kategori E-Channel tahun 2020

Brand	TBI 2019	
Klik BCA	36,0 %	TOP
Internet Banking Mandiri	18,3 %	TOP
Internet Banking BRI	17,4 %	TOP
BNI Internet Banking	13,3 %	
BII Internet Banking	2,9%	

(Chaniago, 2022).

Berdasarkan tabel diatas total persentase Klik-BCA berjumlah 36,0%, diikuti internet banking Mandiri sebesar 18,3%, Internet Banking BRI 17,4%. Dan diikuti oleh BNI Internet Banking dengan total persentase 13,3%, dan yang terakhir BII Internet Banking dengan jumlah persentase 2,9%. Hal ini menunjukkan bahwa setengah dari nasabah bank BCA telah menggunakan dan menjadi konsumen yang loyal untuk produk jasa KlikBCA. Industri perbankan telah berkembang pesat penggunaan Internet banking sebagai alat yang efisien dan layak untuk menciptakan nilai dari pelanggan. Ini adalah salah satu layanan populer yang ditawarkan oleh perbankan untuk memberikan layanan online yang lebih canggih dan menawarkan kecepatan. Dengan pesatnya perkembangan teknologi komputer sebagai komersial juga Internet banking dapat digunakan untuk menarik lebih banyak nasabah untuk

melakukan transaksi perbankan bank terkait. Namun, masalah utama dari Internet banking yang dihadapi oleh penyedia adalah bahwa sejumlah besar nasabah bank tidak mau menggunakan Internet banking yang ditawarkan. Ini Hal ini terjadi karena layanan yang ditawarkan melalui internet banking belum dapat memuaskan nasabahnya. Kepuasan pelanggan adalah faktor penting untuk membantu bank mempertahankan keunggulan kompetitif (Chaniago, 2022).

Perbankan memainkan peran penting dalam pembangunan suatu negara. Aktivitas perbankan tidak terlepas dari peran nasabah. Tanpa promosi, nasabah tidak akan tahu tentang keberadaan produk. Selain strategi promosi yang digunakan oleh perusahaan, kualitas layanan juga memiliki peran penting dalam perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas layanan (*service quality*) adalah penilaian pelanggan atas keunggulan suatu produk atau layanan suatu perusahaan. Nasabah akan loyal terhadap suatu produk jika layanan yang diberikan berkualitas tinggi. Dimana jumlah nasabah yang membuat buku rekening atau tabungan sebanyak 2.642 nasabah dan jumlah pengguna layanan BSI mobile sebanyak 1.092. Berikut tabel nasabah pembuatan pembukuan rekening dan nasabah yang menggunakan layanan BSI mobile periode tahun 2021:

Tabel 1.5
Data Pembuatan Buku Rekening Nasabah Tahun 2021

Bulan	Jumlah Nasabah
Februari	500
Maret-April	750
Mei-Juni	601
Juli-Agustus	456
September-Oktober	335
Total	2.642

Sumber data: wawancara dengan customer

Tabel 1.6
Data Nasabah Pengguna Layanan BSI Mobile Tahun 2021

Bulan	Jumlah Nasabah
Februari	200
Maret-April	350
Mei-Juni	101
Juli-Agustus	206
September-Oktober	235

Total	1.092
--------------	--------------

Dari data tabel 1.1 dan tabel 1.2 diatas terlihat adanya perbedaan, dimana nasabah yang membuat buku rekening lebih banyak dibandingkan dengan nasabah yang menggunakan layanan bsi mobile. Berdasarkan hasil survey lapangan, beberapa nasabah masih belum mengetahui keberadaan layanan BSI mobile. Mungkin ditentukan bahwa layanan perusahaan berkualitas buruk karena kurangnya promosi. Keputusan nasabah untuk menggunakan layanan bsi mobile akan berdampak. Hal ini menjadi permasalahan di bidang perbankan bagi Bank Syariah Indonesia yang telah mengimplementasikan layanan BSI mobile, yang memiliki fasilitas yang lengkap, nasabah masih ragu untuk menggunakannya. Layanan BSI mobile ini merupakan solusi yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk mencegah nasabah berpindah bank setelah penggabungan tiga bank, serta menambah nasabah baru. Dengan bergabungnya Bank Syariah Indonesia akan mampu menghadirkan layanan berbasis online yang akan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan (Devy, 2022).

Kualitas yang prima dan unggul, merupakan hal penting dalam menciptakan kepuasan tersendiri bagi pelanggan maupun konsumen, namun untuk memahami kepuasan nasabah tidak semudah yang dibayangkan atau dengan kata lain untuk mengevaluasi kualitas produk yang diterima dan dirasakan oleh konsumen dan pelanggan, sehingga perlu diadakan penelitian secara berkelanjutan dan berkesinambungan (Marimin, 2018).

Kualitas pelayanan berhubungan dengan, produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi harapan konsumen. Bank harus melakukan upaya pemasaran melalui pembuatan produk yang lebih inovatif, dan terintegrasi, sehingga nasabah akan terlayani setiap transaksi yang diperlukan dengan harga yang kompetitif, bentuk promosi yang tidak menjebak, tempat yang strategis, dan terjangkau serta kualitas pelayanan yang baik. Keberhasilan proses operasi bank ini, ditentukan oleh banyak faktor seperti, faktor staf, sistem, teknologi, dan keterlibatan nasabah, karena bisnis bank selalu berada dalam lingkungan industry kompetitif. Tantangan besar yang dihadapi oleh perbankan syariah maupun konvensional, berupa loyalitas para nasabah, persaingan kualitas produk dan pelayanan menuntut para

pemasar untuk dapat menyediakan beberapa produk yang berkualitas, dan pelayanan yang memuaskan (Zulkarnain et al., 2020).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam memilih produk dan layanan bank adalah kepercayaan konsumen, dan kualitas layanan. Kepercayaan merupakan kesediaan pelanggan mempercayai atau mengandalkan merek dalam situasi risiko, kepercayaan konsumen pada merek, dikaitkan dengan kesediaan pelanggan menerima risiko dengan harapan pelanggan akan memperoleh nilai sesuai atau melebihi harapannya. Kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen nasabah, kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu, karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan. Nasabah yang percaya terhadap suatu perusahaan, berarti telah memiliki keyakinan yang tinggi kepada perusahaan, yang akhirnya akan membuat nasabah mempertahankan hubungannya dengan perusahaan dan tetap menjalin ikatan emosional yang kuat. Berkaitan dengan kualitas pelayanan, pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak, kepada pihak lain, tidak berwujud atau tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Mawey, 2018).

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi, atau melebihi harapan sebelum pembelian. Jika persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya lebih rendah dari ekspektasi, maka nasabah akan mengalami ketidakpuasan, apabila layanan yang diterima dan melebihi ekspektasi maka nasabah akan puas, dan merasa senang (Wijaya et al., 2017).

Jasa merupakan setiap tindakan atau kinerja, yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan (Kotler, 2005). Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik, pada dasarnya merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak selalu produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama, dengan waktu dihasilkan dan memberikan nilai tambah atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh nasabah (Andriyani, 2020).

Contoh kasus keluhan nasabah dari pemilik akun twitter @arnold5508 pada tanggal 25 Oktober 2022 pukul 16.47, menyampaikan komentar keluhan sebagai berikut *“Berulang sampaikan keluhan ke pelayanan nasabah BSI @bankbsi_id tidak ada penyelesaian bahkan bikin kesal- ini melayani atau minta dilayani nasabah?”* pihak official twitter of PT Bank Syariah Indonesia Call Centre Resmi 14040 membalas *“Assalamualaikum Kak Arnold, Mohon maaf atas ketidaknyamanannya terkait kendala yang dialami, silahkan Kakak menghubungi kami melalui DM, agar dapat kami bantu pengecekan lebih lanjut ya Kak. Terimakasih. –Arfan”*.

Pemilik akun twitter @arnold5508, membalas kembali balasan komentar dari pihak official twitter of PT Bank Syariah Indonesia Call Centre Resmi 14040, *“ Informasi yang disampaikan via DM itu hanya copy paste tanpa memahami permasalahan Nasabah Bank BSI @bankbsi_id sangat mengecewakan !”*, pihak official twitter of PT Bank Syariah Indonesia Call Centre Resmi 14040 membalas lagi dengan balasan sebagai berikut *“ Assalamualaikum Kak Arnold, Mohon maaf atas ketidaknyamanannya kak, kami informasikan terkait hal tersebut saat ini belum dapat kami bantu melalui layanan ini ya kak, dan saat ini mohon kesediaan kakak untuk melakukan konfirmasi melalui layanan Bank Syariah Call 14040 dengan menekan angka 3, agar dapat dibantu pengecekan lebih lanjut. Terima kasih ucap Rahmad”*.

Kemudian penulis mengambil kasus lain dari Berita Banda Aceh pada hari Rabu, 5 Mei 2021, pukul 21.26 serambinews.com, penulis berita bernama Mawaddatul Husna, berjudul *“Nasabah Kesulitan Transaksi, Pihak BSI Minta Maaf dan Berupaya Atasi Keluhan Nasabah”* sehubungan dengan pemberitaan dan informasi mengenai kesulitan nasabah melakukan transaksi perbankan di Aceh, Seperti mesin ATM yang sering kosong, serta kasus yang gagal transfer, maka dalam pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah. BSI membutuhkan waktu untuk mengintegrasikan semua system, terutama di Aceh yang sudah menerapkan Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS).

Pemilik akun *twitter* @myadhit memberikan keluhan kualitas layanan BSI pada tanggal 09 Januari 2023 dengan mengatakan “*Prosedur ganti ATM di @bankbsi_id kok terlihat rumit sekali dan lama dari habis dzuhur sampai menjelang ashar*” pihak official twitter of PT Bank Syariah Indonesia Call Centre Resmi 14040 membalas keluhan “*Assalamualaikum Kak Adhitya. Mohon maaf atas ketidaknyamanan ya kak, hal tersebut akan menjadi perhatian BSI kedepannya dalam meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan BSI, berkah dan sehat selalu*”.

Keluhan lain terdapat pada berita *Kontan.co.id* ditulis oleh Maizal Walfajri, diberitakan bahwa “*Nasabah mengeluh proses migrasi rekening BNI Syariah ke BSP*” ditulis pada tanggal 21 Juni 2021 pukul 13.11 WIB. Integrasi layanan hasil merger Bank Syariah Indonesia(BSI) dari Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah dan BRI Syariah mendapat keluhan dari nasabah. Komutas praktisi muda perbankan syariah Indonesia, Young Islamic Bankers (YIB), menyatakan keluhan itu lantaran migrasi perpindahan rekening BNI Syariah Dan BRI Syariah ke BSI.

Contoh lain keluhan dari kualitas pelayanan nasabah BSI yang Mobile Banking BSI Tak Bisa Diakses, berita ditulis oleh Merza pada tanggal 25 Oktober 2022 pada pukul 14.21 WIB, Banda Aceh. Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak bisa diakses nasabah lebih satu jam. Sesaat setelah aplikasi dibuka, muncul tulisan “*Informasi Permintaan Kehabisan Waktu*”. Akses bermasalah sekitar pukul 12.00 WIB dan kurang lebih satu jam menunggu, sekitar puku 13.15 WIB aplikasi kembali dapat diakses walaupun jalannya masih lambat. Corporaton Communication BSI, Eko Nopiansyah saat dikonfirmasi anteroaceh.com, Selasa (25/10/2022) terkait permasalahan tersebut, hanya menjawab singkat, “*Coba saya cek dulu ya*” ucapnya.

Adapun keluhan nasabah BSI datang dari MediaKonsumen.AMP yang berjudul “*Ada apa dengan Veifikasi Bank BSI?*” ditulis Veri Fauzan Sukabumi, Jawa Barat, pada tanggal 02 September 2022 memberitakan “*Saya salah satu nasabah Bank BRI Syariah dan sekarang menjadi nasabah BSI lebih dari 10 tahun. Bank BRI dan Bank Mandiri aktifkasinya sangat mudah,*

masuk data yang diminta kemudian SMS verifikasi OTP dikirim via SMS. Verifikasi selesai dan itu sangat mudah sekali. Lain cerita dengan BSI. Setelah terjadi merger, verifikasi harus melalui call merger, verifikasi harus melalui call center atau datang langsung ke cabang BSI terdekat". Update terkini yang saya terima dari BSI, per tanggal 25 Juli 2022, verifikasi BSI Mobile yang tadinya harus menghubungi call center /ke kantor cabang, sekarang cukup dengan selfie.

Oleh karena itu peneliti ingin melakukan analisis lebih lanjut mengenai kepuasan nasabah, yang meliputi, penanganan keluhan terhadap nasabah, kemudian kualitas pelayanan yang didapatkan nasabah, serta mengukur kualitas kemudahan transaksi yang dilakukan nasabah, maka peneliti tertarik mengambil judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BSI (Survey Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022).”**

B. Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan yang dapat teridentifikasi sebagai berikut :

- a. Data statistik pada tahun 2020 persebaran Bank Syariah Di Indonesia, kantor Bank Syariah berada di zona Merah, jam operasional dibatasi menurunkan kualitas layanan BSI (Iskandar, 2022).
- b. Tahun 2021 jumlah pembiayaan mikro BSI mengalami penurunan 716 orang dari tahun sebelumnya 765 orang (Amelia, 2022).
- c. Jumlah nasabah yang menggunakan internet banking BSI mengalami fluktuasi (Aulia, 2022).
- d. Top Brand Award kategori E- Channel tahun 2020, Klik BCA, internet banking Mandiri, internet banking BRI berada teratas penggunaan (Chaniago, 2022).
- e. Data nasabah tahun 2021 yang membuat buku rekening lebih banyak dari pada nasabah yang menggunakan layanan BSI mobile dikarenakan kurangnya promosi (Devi, 2022).

- f. Memberikan sebuah keluhan kepada akun twitter @BSI_id tidak ada penyelesaian yang jelas (Sumber, twitter tanggal 25 Oktober 2022).
- g. Nasabah kesulitan transaksi, ATM sering kosong, gagal transfer transaksi (Sumber, berita serambi news.com pada tanggal Rabu, 05 Mei 2021).
- h. Keluhan kualitas layanan BSI, prosedur ganti ATM lama (Sumber, twitter, @BSI_id tanggal 09 Januari 2023).
- i. Nasabah mengalami kendala proses migrasi rekening BNI Syariah ke BSI (Sumber, berita co.id pada tanggal 21 Juni 2021).
- j. Keluhan kualitas pelayanan nasabah BSI mobile banking tidak bisa diakses (Sumber berita, ditulis oleh Merza, tanggal 25 Oktober 2022).

2. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya masalah dalam penelitian ini maka penulis hanya berfokus pada:

- a. Penelitian dilakukan pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022.
- b. Penelitian ini berfokus pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Survey Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022.
- c. Ruang lingkup penelitian ini dilakukan pada masa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022, pada periode bulan November 2022- Maret 2023.
- d. Variabel bebas yang akan diukur dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu pengaruh Penanganan Keluhan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kemudahan Transaksi (X3), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Nasabah (Y).

3. Pertanyaan Penelitian

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan layanan BSI?

- b. Apakah pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan layanan BSI?
- c. Apakah pengaruh kemudahan transaksi, terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan BSI?
- d. Apakah pengaruh penanganan keluhan, kualitas pelayanan, dan kemudahan transaksi secara simultan dalam layanan BSI?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Setelah memahami permasalahan yang diteliti adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang diajukan, antara lain yaitu:

- a. Untuk mengukur pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah BSI, survey Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022.
- b. Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI, Survey Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022.
- c. Untuk mengukur pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah BSI, Survey Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022.
- d. Untuk mengukur pengaruh penanganan keluhan, kualitas layanan, dan kemudahan transaksi secara simultan dalam layanan BSI.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya, adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan, keilmuan dan penulisan mengenai hal-hal yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah dan sebagai implementasi pengetahuan teoritis yang diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan penelitian yang berkaitan dengan ilmu yang dikembangkan di lingkungan akademik.

c. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian berikutnya.

D. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI dalam bab ini akan menggambarkan tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul penulisan skripsi ini, yaitu Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BSI (Survey Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022), penelitian terdahulu digunakan untuk mengetahui gambaran dari penelitian sebelumnya, mengenai judul yang terkait, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN berisi mengenai sasaran penelitian, metode yang akan digunakan dalam penelitian, sumber data yang digunakan, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN berisi mengenai gambaran umum dari tempat dan sasaran penelitian dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, pembahasan mengenai Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BSI (Survey Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022), dengan hasil analisis data yang didapatkan.

BAB V PENUTUP merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran dari sebuah penelitian yang dilakukan.