

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan adalah bisnis fidusia dan bank harus dapat memberikan rasa aman kepada nasabah sehubungan dengan dana yang disimpan atau dikelola oleh bank. Oleh karena itu, sistem pengelolaan harus dilandasi prinsip kehati-hatian agar dapat menjaga kesehatan perusahaan dan bermanfaat bagi masyarakat, khususnya para nasabah. Di dunia perbankan syariah yang dapat dijadikan sebagai wacana bagi para praktisi perbankan dalam menjalankan operasional layanan kegiatannya, guna untuk memperoleh loyalitas nasabah yang pada nantinya akan menjadi lembaga perusahaan yang mampu berkembang nilainya dan bersaing (Handayani et al., 2023). Persaingan di industri perbankan semakin ketat, dan munculnya banyak industri baru menuntut perusahaan untuk mengembangkan konsep pemasaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan untuk menciptakan loyalitas bagi nasabahnya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan sebuah lembaga perbankan syariah yang berdiri pada tanggal 01 Februari 2021 tepat pada 19 Jumadil Akhir 1442 H, Bank Syariah Indonesia ini hasil *merger* dari anak perusahaan BUMN dalam bidang perbankan diantaranya Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) dengan sejumlah 17,25%, Bank Syariah Mandiri (BSM) 50,83% dan BNI Syariah (BNIS) 24,85% saham kemudian menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) (Salsabil, 2022). Sebelum menjadi BSI KCP Cirebon Ciledug, bank ini merupakan merger dari Bank Syariah Mandiri (BSM) dengan sejumlah sahamnya yang berdiri sejak bulan Januari tepatnya tahun 2011 menjadi penanda sejarah yang menjadi satu *entitas*.

Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki tujuan untuk menjadikan ekonomi syariah di Indonesia yang semakin maju dan berkembang (Hibatullah et al., 2023). Diperlukan keselarasan dari kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan, keterkaitan ini merupakan karakteristik yang sudah ada dalam konteks perbankan dan keuangan syariah. Bank Syariah Indonesia berhasil melesat menjadi bank terbesar ke-6 di Indonesia. total aset BSI tumbuh 15 persen menjadi Rp306 triliun. Pun begitu dengan dana pihak ketiga (DPK) naik 12 persen yoy menjadi Rp261,49 triliun. Sementara, pembiayaan BSI tumbuh 21 persen yoy menjadi Rp208 triliun (Thohir, 2023).

Bank Syariah Indonesia memiliki tujuan utama yaitu bagaimana membuat para nasabah mereka loyal terhadap bank, yang terpenting bagi perusahaan ialah bagaimana mekanisme dan proses untuk mencapai loyalitas. Konsep dasar dalam loyalitas ialah untuk hubungan pemasaran, sebab hakikatnya loyalitas berkaitan dengan faktor-faktor *internal* di dalam setiap perusahaan. Perusahaan-perusahaan ini dituntut untuk harus mampu memberikan layanan yang memiliki *value* setara dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Loyalitas nasabah lebih mengarah terhadap perilaku-perilaku yang ditujukan dengan melakukan pembelian ulang. Nasabah yang loyal pada suatu perusahaan ialah nasabah yang tidak menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan dengan pesaing. Loyalitas nasabah memiliki peran sangat penting dalam lembaga perbankan, yang berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal tersebut menjadi landing utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan nasabah. (Pratiwi et al., 2023).

Loyalitas nasabah merupakan dasar keberhasilan suatu bank karena hasil dari loyalitas yang bersifat jangka panjang dan kumulatif. Semakin lama loyalitas nasabah, maka semakin banyak keuntungan bank yang di dapat. Beberapa manfaat yang didapat dari loyalitas nasabah ialah loyalitas nasabah yang dapat mengurangi biaya pemasaran karena lebih mahal untuk mendapatkan nasabah yang baru. Loyalitas nasabah juga mendorong perspektif yang lebih positif dari mulut ke mulut, sebab nasabah yang setia juga berarti mereka puas. Sedangkan kepuasan nasabah ialah reaksi nasabah terhadap perbedaan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja pengalaman setelah adanya pelayanan. (Nelli, 2021)

Pelayanan terhadap nasabah merupakan ukuran kemampuan bank untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap nasabah. Sedangkan layanan ialah kegiatan di mana adanya satu pihak yang memberikan layanan kepada pihak yang lain. Pelayanan yang baik ialah pelayanan yang dilakukan secara akurat, adil, cepat, tepat dan etis yang akan memenuhi kebutuhan dan kepuasan terhadap nasabah bank. Oleh sebab itu, kepuasan nasabah terhadap pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai perkembangan dan kemajuan industri perbankan syariah dan para pemangku kepentingan dalam pelaksanaan kegiatan pada saat ini dan selama beberapa tahun ke depan serta di masa yang akan datang. Pelayanan yang baik tersebut dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah. (Raudhatul, 2018).

Kualitas layanan memiliki kontribusi yang besar kepada kepuasan nasabah, retensi nasabah, pembelian ulang, loyalitas nasabah, komunikasi menular (*word of mouth communication*). Kualitas layanan berkontribusi untuk mempertahankan hubungan dengan nasabah dan kemampuan bank untuk mendapatkan nasabah baru. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah baik maka akan dipersepsikan baik pula oleh nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Tarigan et al., (2022) yang menyebutkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tingkat layanan pada dasarnya merupakan perbandingan antara apa yang seharusnya disediakan oleh bank dan apa saja yang sebenarnya disediakan (Zalelawati et al., 2023). Demi meningkatkan kemampuan pada layanan, bisnis suatu perusahaan perbankan dengan kualitas layanan tingkat tinggi, khususnya mengembangkan kualitas informasi penting, yang pertama ialah kualitas informasi yang mengumpulkan data terkait kinerja layanan. Kedua, kualitas informasi dengan menyebarkan informasi yang bernilai bagi para nasabah. Sehingga nasabah mendapatkan informasi yang akurat dan jelas. Kualitas informasi ialah fitur pelengkap bagi nasabah untuk interaktivitas, fitur merupakan kriteria penting yang menarik perhatian bagi nasabah di dalam penyampaian sebuah informasi. Informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang memberikan manfaat dan arti informasi. Kualitas informasi yaitu tingkat di mana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai bagi para nasabah. Sehingga dapat dikatakan bahwa baik maupun buruknya suatu informasi dapat dinilai melalui kualitas informasi yang di dapat, semakin baik kualitas informasi yang didapat maka akan memberikan kesan positif bagi para nasabah. (Sari, 2023).

Perkembangan teknologi kualitas informasi yang menjadikan persaingan bisnis *global* kini semakin kompetitif dan sulit. Lembaga dalam bidang perbankan pada saat ini menjalankan kegiatan usahanya menghadapi berbagai ancaman dari banyaknya pesaing baru yang bermunculan (Meilany et al., 2022). Dalam pelaksanaan kinerja layanan bank syariah terdapat beberapa hambatan antara lain yaitu mengenai keluhan-keluhan dari nasabah bank syariah terhadap fasilitas pelayanan yang kurang efisien seperti ketersediaan kantor-kantor cabang maupun ATM yang jumlahnya masih kurang dibandingkan dengan bank konvensional sehingga nasabah yang berada di wilayah pedesaan merasa kesulitan.

Terdapat 3 kantor cabang yang berada di Kabupaten Cirebon, meliputi: BSI KCP Ciledug, BSI KCP Plered 2 dan BSI KCP Arjawinangun. Kemudian pada jenis ATM berupa tarik tunai terdapat hanya 8 ATM di Kabupaten Cirebon salah satunya pada BSI KCP Ciledug, di mana tidak terdapat adanya ATM setor tunai. Selanjutnya minim program berupa sosialisasi informasi kepada masyarakat desa, ulama, serta berbagai tokoh akademisi.

Penanganan keluhan dapat menjadi tolak ukur kinerja sebuah perusahaan terutama pada bank Syariah Indonesia. Perusahaan bank yang merespon keluhan dengan baik akan memperluas kemampuannya untuk memuaskan nasabah. Bagi perbankan perusahaan harus menjaga nasabah yang loyal sebab nasabah merupakan aset penting yang harus dijaga. Maka perlu menjaga hubungan antara nasabah dengan perusahaan melalui loyalitas nasabah agar nasabah tidak berpindah atau beralih ke lembaga keuangan lainnya (Vitram et al., 2023). Sebab dengan puas saja tidak cukup dikarenakan apabila nasabah membutuhkan sesuatu hal yang lain maka nasabah tersebut akan menggunakan bank lain yang mana nasabah yang loyal tentu tidak akan pindah ke bank lain karena nasabah mengetahui bank yang mereka gunakan ialah bank yang memberikan layanan terbaik.

Kepuasan nasabah ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan dari nasabah itu sendiri (Putra, 2023). Dengan demikian lembaga BSI harus mampu meningkatkan nilai nasabah dengan menghasilkan layanan dan produk yang unggulan serta bermutu tinggi dan dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan nasabah guna meningkatkan kepuasan nasabah. Dari segi yang menghambat bagi nasabah kemudian mengalami keluhan yaitu pada ATM yang sering terjadi kekosongan saldo dan kegagalan dalam transfer. Adapun dari BSI *Mobile Banking* sering mengalami kesalahan pada saat sistem dioperasikan, karena sedikit *merchant* yang menerima BSI.

Layanan lembaga perbankan PT. Bank Syariah Indonesia mengalami error dan terjadi permasalahan keluhan atas terjadinya gangguan layanan bank pada ATM dan aplikasi BSI *Mobile* yang tidak dapat dioperasikan. Tidak sedikit informasi yang beredar penyebab terjadinya gangguan dikarenakan adanya serangan *ransomware*, dengan tujuannya agar perusahaan tidak dapat mengakses data sehingga layanan transaksi perbankan harus terhenti. Sehingga banyak keluhan dari nasabah bank terkait tidak dapat membuka aplikasi *Mobile Banking*, tidak bisa memproses transaksi, tidak dapat tarik tunai dan transfer sejumlah uang di ATM serta dana dan data yang

tersimpan di bank tidak aman. Beberapa nasabah merasa dirugikan dan akan memilih bank lain untuk dijadikan sebagai alat transaksi selanjutnya. Gangguan layanan tersebut terjadi hingga tanggal 9 Mei 2023 pada layanan ATM BSI sudah beroperasi normal dan pada tanggal 11 Mei 2023 layanan *Mobile Banking* kembali normal tetapi secara berkala.

Dengan demikian, perusahaan memberikan informasi yang terjadi sebenarnya yaitu sedang melakukan perbaikan sistem maintenance agar dapat normal kembali dan memastikan dana dan data nasabah tetap aman, sebab bank memiliki kewajiban untuk menangani keluhan atau pengaduan dari nasabah pihak bank tentu harus menangani pengaduan secara cepat dan tepat dengan mengedepankan upaya *stabilisasi* dan peningkatan layanan melalui perluasan *weekend banking* BSI KCP Cirebon Ciledug pada hari Sabtu dan Minggu tanggal 13 dan 14 Mei 2023, demi melayani kebutuhan nasabah agar puas dengan layanan penanganan pengaduan yang diberikan oleh bank guna untuk menjaga loyalitas nasabah terhadap bank. (Aulia, 2022).

## **B. Perumusan Permasalahan**

Berdasarkan dengan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian dapat dijelaskan pada tiga hal berikut:

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas yang disampaikan, maka identifikasi masalah pada penelitian sebagai berikut:

- a. Adanya keluhan dari nasabah bank syariah terhadap fasilitas pelayanan yang kurang efisien seperti ketersediaan kantor-kantor cabang maupun ATM yang jumlahnya masih kurang
- b. Sosialisasi informasi kepada masyarakat terkait adanya PT. BSI masih kurang
- c. Keluhan terhadap layanan pada ATM berupa saldo kosong dan gagal *transfer*
- d. Adanya keluhan terhadap BSI *Mobile Banking* yang sering mengalami kesalahan pada saat dioperasikan
- e. Beredarnya informasi negatif dari eksternal terhadap layanan PT. BSI
- f. Terdapat banyaknya keluhan atau komplain nasabah terkait adanya gangguan pada pelayanan
- g. Sebagian nasabah merasa dirugikan dan khawatir terhadap operasional bank sehingga bank menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah dengan pelayanannya.

## 2. Pembatasan Masalah

Batasan masalah yang diambil pada penelitian ini yaitu terkait kualitas informasi, pelayanan penanganan keluhan, kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.

## 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka terdapat rumusan dari masalah yang telah ditemukan oleh peneliti sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug?
- b. Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug?
- c. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug?
- d. Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug?
- e. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug?
- f. Apakah kepuasan nasabah dapat memediasi kualitas informasi terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug?
- g. Apakah kepuasan nasabah dapat memediasi penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan spesifik dari penelitian yang dilakukan untuk menganalisis dan menguji sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.
- b. Mengetahui dan menganalisis pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.
- c. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.

- d. Mengetahui dan menganalisis pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.
- e. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.
- f. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi yang dimediasi oleh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.
- g. Mengetahui dan menganalisis pengaruh penanganan keluhan yang dimediasi oleh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.

## **2. Kegunaan Penelitian**

### **a. Kegunaan Praktis**

- 1) Dapat digunakan bagi lembaga atau instansi yang dijadikan tempat penelitian, hasil dari penelitian mengenai kualitas informasi dan penanganan keluhan nasabah terhadap loyalitas melalui mediasi dapat digunakan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug sebagai masukan maupun informasi bagi para pelayannya.
- 2) Dapat digunakan sebagai media bacaan yang memuat kajian-kajian tentunya bersifat ilmiah dan guna sebagai rujukan tambahan informasi bagi civitas akademik IAIN Syekh Nurjati Cirebon, terutama sebagai tambahan dan literatur dalam bidang perbankan syariah.

### **b. Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat kontribusi sebagai mekanisme untuk mengumpulkan data dan sumber-sumber referensi yang memiliki hubungan literatur dengan materi mempertimbangkan pemeriksaan lebih lanjut, baik secara proses maupun korelatif.

#### **D. Sistematika Penulisan**

Terdapat 5 bab hasil dari penelitian ini untuk memberikan suatu gambaran dalam penyusunan skripsi, sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi langkah awal dari penyusunan skripsi yang meliputi: latar belakang, perumusan permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Landasan teori, yang berisikan teori dan konsep yang mendukung dari variabel penelitian. Penelitian terdahulu, yang berisikan penelitian terdahulu yang relevan dengan mencantumkan nama dari peneliti terdahulu, tahun, judul, variabel, teknik analisis dan hasilnya. Selanjutnya terdapat kerangka pemikiran yang berisi teori-teori yang akan dipakai untuk merumuskan suatu hipotesa yang mengandung persamaan matematik, rumus, diagram, bagan alur, dan sebagainya terhimpun untuk memecahkan suatu masalah. Kemudian pengembangan hipotesis, yaitu merumuskan hipotesis dengan argumen yang dibangun dari teori atau logika dan penelitian sebelumnya yang relevan memudahkan dalam penyusunan penelitian.

##### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Metode penelitian berisikan pendekatan yang menguraikan tentang ruang lingkup jenis penelitian, sumber data, metode penentuan sampel, selanjutnya metode pengambilan populasi dan sampel, operasional variabel serta metode analisis data.

##### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan. Hal yang dimuat dalam bab ini dapat berupa hasil penelitian, proses analisis dan interpretasi dan pengujian hipotesisnya serta hasil analisis pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan berupa bagan, tabel dan gambar.

##### **BAB V : PENUTUP**

Penutup yang meliputi kesimpulan dan saran. Bagian kesimpulan ini dikemukakan memuat pembahasan dan penafsiran singkat mengenai hasil dari penelitian yang diperoleh. Sedangkan saran berisikan rekomendasi yang perlu disampaikan kepada pemerhati maupun pembaca tentu berkenaan dengan masalah pembahasan yang memiliki keterbatasan penelitian.