

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian Indonesia saat ini telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan dengan bermunculannya berbagai lembaga keuangan, mulai dari lembaga keuangan konvensional hingga lembaga keuangan berbasis syariah. Indonesia juga merupakan negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia dan berpotensi menjadi yang paling unggul dalam industri keuangan syariah. Bank syariah berperan penting sebagai fasilitator seluruh kegiatan perekonomian dalam ekosistem industri halal (Wulandari, 2022). Hal tersebut dapat berarti bahwasanya potensi Indonesia untuk menjadi negara dengan nilai aset ekonomi syariah di dunia menjadi tinggi.

Gambar 1.1 Jumlah penduduk muslim di Dunia

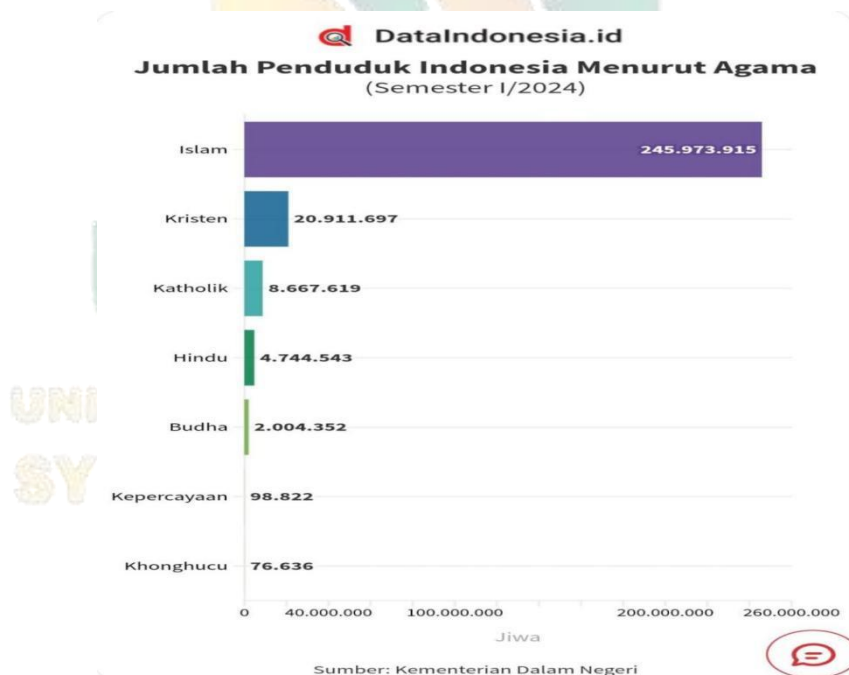


(Sumber : Badan Pusat Statistik, Tahun 2021)

Agama Islam merupakan salah satu agama yang paling banyak dianut di dunia, dengan jumlah total penganut Muslim di seluruh dunia sekitar 2 miliar.

Menurut data *World Population Review* 2021, Indonesia merupakan negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia. Sekitar 86,7% dari total populasi adalah Muslim, dan jumlah total Muslim adalah 231 juta jiwa. Negara dengan populasi Muslim terbesar kedua di dunia adalah Pakistan, dengan populasi 212,3 juta jiwa. India berada di urutan berikutnya dengan 200 juta penduduk Muslim, diikuti oleh Bangladesh di peringkat keempat dengan 153,7 juta penduduk Muslim. Berikutnya adalah Negara yang memiliki populasi Muslim sebanyak 103 juta jiwa. Lima dari 10 negara mayoritas muslim di dunia memiliki kurang dari 100 juta pengikut. Mesir dengan populasi 90 juta jiwa, Iran dengan 82,5 juta jiwa, Turki dengan 74,4 juta jiwa, aljazair dengan 41,2 juta jiwa, dan Sudan dengan 39,6 juta jiwa.

Belakangan ini, muncul produk-produk baru di sektor jasa keuangan sebagai dampak dari perkembangan perekonomian Indonesia. (Al-Ghifari 2022). Perkembangan ini selanjutnya berujung pada munculnya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang lebih menegaskan kehadiran lembaga keuangan. (Kurniasari, 2021).



Gambar 1.2 Jumlah penduduk muslim Indonesia

Berdasarkan Data dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), jumlah penduduk Indonesia diperkirakan mencapai 282,48 juta jiwa pada Juni 2024 atau semester I 2024. Jumlah tersebut meningkat 1,75 juta dibandingkan 280,73 juta pada Tahap II 2023.

Jika dilihat menurut agamanya, terdapat 245,97 juta penduduk Indonesia yang memeluk agama Islam hingga Juni 2024. Jumlah itu sama dengan 87,08% dari total data di dalam negeri. Kemudian Sebanyak 20,91 juta orang atau 7,4% penduduk Indonesia beragama Kristen. Saat itu tercatat 8,67 juta orang atau 3,07% penduduk Indonesia menganut agama Katolik. Selain itu, jumlah penduduk Hindu di Indonesia sebanyak 4,74 juta jiwa atau 1,68%. Sebanyak 2 juta orang, atau 0,71% penduduk Indonesia, beragama Buddha. Berikutnya, jumlah penganut Konghucu sebanyak 76.636 orang atau 0,03%. Dan 98.822 orang atau 0,03% penduduk Indonesia menganut kepercayaan.

Perbankan syariah merupakan jenis lembaga keuangan berbasis syariah (bps.go.id). Namun pertumbuhan industri perbankan di Indonesia semakin pesat dan persaingan antar bank semakin meningkat. Di era globalisasi, Persaingan bisnis yang semakin meningkat tidak hanya menciptakan peluang namun juga tantangan. Demikian pula tantangan bagi dunia usaha, termasuk di sektor perbankan, adalah bagaimana agar selalu menemukan cara terbaik untuk mempertahankan pangsa pasar (Ana, 2022).

Dalam persaingan saat ini, semua perusahaan khususnya bank syariah menghadapi persaingan yang ketat. Karena ketatnya persaingan dari pesaing perbankan konvensional, bank syariah harus sangat berhati-hati dalam menilai kebutuhan nasabah dan berusaha memuaskan mereka dengan menawarkan layanan pasar terbaik dan paling efisien. Oleh karena itu, dalam merencanakan strategi, bank syariah harus kreatif dan akurat dalam mengidentifikasi kebutuhan nasabah untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan menjamin keberlangsungan nasabah supaya tetap diminati masyarakat.

Salah satu ciri bank syariah adalah bagi hasil. Nisbah bagi hasil merupakan hal yang penting dalam menentukan bagi hasil bank syariah

yang disepakati kedua belah pihak yang bertransaksi. Bagi hasil pada perbankan syariah dimaksudkan untuk menggantikan keuntungan bank pada perbankan tradisional. Keuntungan yang diperoleh nasabah berupa bagi hasil menjadi alasan nasabah tetap ingin menabung di bank syariah (Wahyuni, 2021).

Bank syariah akan berhasil menarik lebih banyak nasabah jika mampu memberikan kepercayaan kepada nasabahnya. Membangun kepercayaan kepada nasabah akan membuahkan hasil. Hal ini termasuk memberikan kesan positif kepada nasabah dan menyampaikan rekomendasi dari nasabah satu ke nasabah yang lain sehingga bermanfaat bagi perusahaan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Apabila kepercayaan nasabah terhadap bank tinggi, maka bank akan menghimpun dana dari nasabah sebanyak-banyaknya dan nasabah akan senantiasa merasa puas sebagai nasabah bank tersebut (Wahyuni, 2021).

Asas kepercayaan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perbankan yaitu hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana adalah hubungan saling percaya. Sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an Surat Al-Anfal ayat 27 bahwa bank harus dapat diandalkan dan jujur dalam menjalankan tugasnya serta harus menjaga kepercayaan nasabahnya.

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. (Q.S Al-Anfal : 27).

Selain itu, kualitas produk juga sekarang sangat diperhatikan oleh para nasabah. Nasabah membutuhkan kualitas produk yang terbaik, untuk mencapai kualitas produk yang dibutuhkan nasabah maka sangat diperlukan suatu standarisasi kualitas. Produk yang berkualitas tinggi sangat dibutuhkan agar keinginan nasabah terpenuhi. Keinginan nasabah yang

terpenuhi sesuai kebutuhannya akan menimbulkan rasa kepuasan dalam diri nasabah (Zulkarnain & Ramdansyah, 2020).

Bank Syariah Indonesia (BSI) Jatibarang Indramayu adalah salah satu bank syariah yang beroperasi di Indonesia perusahaan ini dimulai pada tahun 2008, dan BSI Jatibarang juga merupakan salah satu bank syariah terbanyak nasabahnya di daerah jatibarang dibandingkan bank syariah lainnya. Salah satu cara yang dilakukan oleh BSI Jatibarang agar menumbuhkan kepercayaan nasabah yaitu dengan cara mengadakan sosialisasi ke masyarakat, ke instansi, ke masjid masjid agar nantinya masyarakat paham dan minat untuk menjadi nasabah BSI Jatibarang, salah satu bentuk kepercayaan yang diberikan dari BSI Jatibarang kepada nasabah yaitu dengan adanya produk tabungan haji , yang dimana itu bisa mempermudah nasabah untuk membuka tabungan haji kapan saja dan hanya perlu KTP saja, di BSI Jatibarang juga ada produk gadai emas yang dimana produk tersebut banyak diminati oleh nasabah BSI Jatibarang.

Berdasarkan hasil pra-survei yang telah dilakukan oleh peneliti bahwasannya ada beberapa permasalahan di BSI Jatibarang masih sering terjadi dikarenakan kurangnya upaya dan konsistensi BSI memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Seperti pada tanggal 3 juli 2024 Sejumlah pengguna *BSI mobile* mengeluh bahwa tidak bisa melakukan transaksi, saat aplikasi dibuka hanya muncul logo bsi saja dan keluar sendiri dari aplikasi *BSI Mobile*. Hal ini menyebabkan nasabah merasa kecewa dengan pelayanan BSI.

Nasabah juga ada yang mengalami terkait dana di tabungannya , pada saat nasabah mengalami kendala transaksi saat mengambil uang di ATM dan uang tersebut tidak keluar dari mesin ATM tapi saldo ATM hilang, hal ini menyebabkan nasabah merasa kecewa dengan pelayanan BSI. Dan ada juga nasabah yang mengalami kehilangan saldo rekeningnya, setelah dicek riwayat transaksi oleh pihak BSI memang benar terdapat aktivitas transfer yang dilakukan ke rekening asing, setelah diteliti ternyata kasus ini disebabkan karna atas kelalaian nasabah itu sendiri mengklik link

sembarangan yang dishare oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dan mengatas namakan BSI. Pihak BSI juga selalu menghimbau para nasabah untuk mengecek transaksi finansial secara berkala dan juga tidak memberikan password serta data pribadi, OTP kepada keluarga, atau oknum yang mengatasnamakan BSI maupun pihak lainnya selain diri sendiri (Tempo.co, 2024)

Nasabah juga mengalami berbagai masalah terkait transaksi top up *E-wallet*, seperti top up ke aplikasi dana/shopepay itu juga sering mengalami Error/ sedang ada maintenance layanan.

Akibat dari pelayanan BSI yang sering mengalami gangguan tersebut berdampak pada ketidakpuasan nasabah merasa kurang aman menyimpan uang di BSI dan takut uangnya hilang sehingga beberapa nasabah memutuskan untuk pindah ke bank lain (Tempo.co, 2023).

Layanan BSI juga kembali mengalami gangguan, karna adanya peningkatan kapasitas sistem sehingga transaksi menggunakan *BSI mobile* dan layanan ATM tidak dapat digunakan untuk sementara waktu, akibatnya sejumlah nasabah mengeluh dimedia sosial terkait masalah tersebut (CNN Indonesia, 2024).

Dari keluhan tersebut terlihat bahwa penanganan yang diberikan kurang memuaskan bagi nasabah. Padahal, penanganan keluhan atau komplain dari nasabah harus diperhatikan dengan baik. Kepercayaan nasabah sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang mereka terima. Semakin nasabah menghargai layanan dan produk yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka terhadap perusahaan (Suariedewi & Suprpti, 2020).

PT. Bank syariah Indonesia mengalami kasus yang sama pada tahun 2023 permasalahan tersebut gangguan layanan mobile banking dan ATM BSI. Gangguan tersebut adanya serangan *siber* yang bernama *ransomware* dari sekelompok *hacker*. Data yang dicuri meliputi berbagai informasi pribadi dan keuangan, seperti nama, alamat, nomor telepon, nomor kartu, dan transaksi nasabah (www.bsi.id).

Dengan semakin ketatnya persaingan antar bank, maka setiap bank harus berupaya untuk meningkatkan daya saingnya. Pasalnya, keuntungan yang diperoleh bank, terutama dari produk-produk yang ada, mudah dilampaui oleh bank pesaing lainnya. (R. R. Sari et al., 2021).

Payne dalam Hidayat (2009) mendefinisikan kualitas produk sebagai bentuk kompleks dari nilai kepuasan. Nasabah membeli jasa untuk memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan nilai berdasarkan kemampuan layanan. Nilai yang diberikan nasabah itu berkaitan oleh manfaat yang mereka terima. Kualitas produk dicapai dengan menentukan harapan nasabah secara keseluruhan dan meningkatkan nilai produk atau layanan untuk memenuhi harapan nasabah.

Kepuasan nasabah memegang peranan penting bagi bank syariah dalam upaya mempertahankan nasabah. Ketika nasabah merasa percaya dan puas dengan layanan yang diberikan, maka hal tersebut akan memicu kepuasan lebih dalam diri mereka sendiri. Selain itu, kepuasan nasabah yang sudah ada dapat dengan mudah menular kepada nasabah baru, berpotensi meningkatkan jumlah nasabah yang ada. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah penilaian yang diberikan oleh nasabah terhadap penggunaan barang atau jasa, yang dibandingkan dengan harapan yang mereka miliki sebelum menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, jika sebuah bank gagal dalam memuaskan nasabahnya, situasi ini bisa menjadi masalah yang rumit. Biasanya, nasabah yang merasa kecewa akan membagikan pengalaman buruk mereka kepada orang lain, yang pada akhirnya dapat memengaruhi pilihan calon nasabah untuk beralih kepada pesaing (Rambat Lupiyoadi, 2013). Agar dapat menciptakan kepuasan nasabah, BSI Jatibarang perlu memberikan yang terbaik bagi nasabahnya. hal berarti bahwa mereka harus fokus pada peningkatan nilai bagi nasabah dengan cara menghasilkan produk yang berkualitas, memiliki keunggulan, serta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

Research Gap dapat dilihat pada penelitian sebelumnya, pada penelitian (Mashud, 2021) ditemukan hasil bahwa kepercayaan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sejalan dengan penelitian (Rahfizah et al., 2020) yang memberikan hasil bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk. Berbeda dengan penelitian (Mawey et al., 2018) yang menyatakan bahwa Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika nasabah merasa tidak puas, kemungkinan besar nasabah akan mengurangi penggunaan produk secara bertahap. Kondisi ini juga dapat menurunkan peluang bagi nasabah untuk merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain (Y. W. Astuti et al., 2020)

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merasa tertarik untuk mendalami dan menganalisis lebih lanjut permasalahan ini dalam sebuah penelitian yang berjudul. ***“ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH” (Studi kasus di Bank Syariah Kcp Jatibarang Indramayu).***

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang penelitian yang telah disampaikan, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya upaya dalam memenuhi harapan nasabah dapat menghambat terciptanya kepuasan yang diinginkan.
2. Nasabah kehilangan saldo akibat mengklik link sembarangan
3. BSI alami gangguan dikarenakan sedang ada pemeliharaan sistem
4. Nasabah mengalami gangguan saat top up E-wallet

C. Batasan Masalah

Agar fokus penelitian menjadi jelas dan untuk menghindari meluasnya permasalahan pada penelitian ini, maka penulis akan membatasi cakupan masalah pada :

1. Penelitian ini hanya akan fokus pada dua faktor utama, yaitu kepercayaan nasabah dan kualitas produk keuangan syariah, dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah.
2. Penelitian hanya akan dilakukan di wilayah Jatibarang dan sekitarnya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis dapat merumuskan masalah untuk penelitian ini, diantaranya :

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah di BSI Jatibarang ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah di BSI Jatibarang ?
3. Bagaimana pengaruh antara kepercayaan nasabah dan kualitas produk keuangan syariah secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah ?

E. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah di BSI Jatibarang.
2. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas produk syariah terhadap kepuasan nasabah di BSI Jatibarang.
3. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas produk keuangan syariah secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di BSI Jatibarang.

F. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Teoritis

Penelitian ini berkontribusi untuk menambah, memperluas wawasan dan pengetahuan pembaca. Dengan informasi yang disajikan, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank BSI.

2. Praktis

a. Bagi Penulis

Penulisan ini bermanfaat untuk mengetahui bagaimana kepercayaan nasabah dan kualitas produk keuangan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP. Jatibarang

b. Bagi BSI Jatibarang

Kegunaan penelitian ini bagi BSI Jatibarang yaitu sebagai referensi untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dan kualitas produk keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah.

G. Sistematika Penulisan

Dalam perencanaan penelitian ini untuk mempermudah pemahaman isi Laporan Penelitian dari awal sampai akhir, penulis menyusun sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI, bab ini berisi tentang gambaran umum secara teori terkait dengan variabel kepercayaan nasabah dan kualitas produk keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, bab ini berisi tentang hasil penelitian disajikan melalui analisis data, tetapi juga memberikan interpretasi dan pembahasan hasil penelitian dengan literatur dan teori sebelumnya.

BAB V PENUTUP, Dalam bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, serta menjawab secara singkat atas permasalahan yang diteliti. Selain itu peneliti akan menyampaikan saran terhadap hasil penelitian yang telah diuraikan dan menyampaikan saran untuk peneliti selanjutnya.

