

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, sektor perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai salah satu institusi perbankan syariah terkemuka di tanah air, menghadapi tantangan besar dalam menjaga kualitas layanan yang optimal dan kepuasan nasabah (Wahyuni, 2017). Perbankan syariah merupakan salah satu fenomena dalam bidang industri perbankan yang terus berkembang pesat. Selama tiga dekade terakhir perbankan syariah telah muncul dan mendapat momentum serta menjadi fenomena global dengan penerimaan yang hangat dari nasabah muslim maupun non muslim (Faisal, 2016). Meskipun mengalami perkembangan yang pesat, perbankan syariah di Indonesia tetap menghadapi sejumlah isu eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi dan kepercayaan nasabah, seperti ketidakstabilan ekonomi global, perubahan regulasi, dan tantangan sosial-politik.

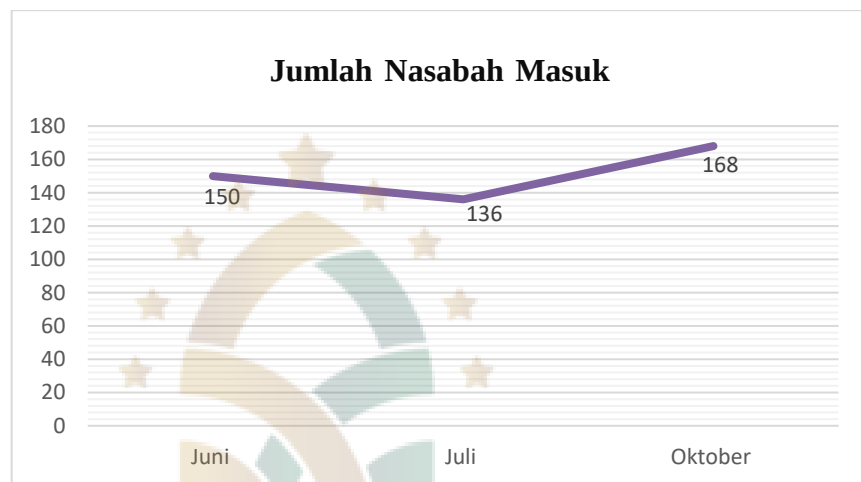
Isu-isu ini tidak hanya mempengaruhi citra bank, tetapi juga operasional mereka, yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan nasabah. Isu-isu eksternal ini, seperti krisis ekonomi, fluktuasi pasar finansial, dan ketidakpastian kebijakan pemerintah, sering kali menambah kompleksitas dalam menjaga kepuasan nasabah dan mempertahankan kepercayaan terhadap sistem perbankan syariah (Asyifa, 2024). Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah etos kerja karyawan. Etos kerja yang tinggi berperan penting dalam mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik, menunjukkan komitmen yang tinggi, dan bekerja secara efisien (Khan & Khan, 2019).

Dalam etos kerja tersebut, terkandung gairah atau semangat yang amat kuat untuk mengerjakan sesuatu secara optimal dan lebih baik, bahkan berupaya untuk mencapai kualitas kerja yang sesempurna mungkin (Suroso, 2023). Dengan demikian, etos kerja berarti sikap, kepribadian watak, dan

karakter seorang individu, kelompok tertentu atas Masyarakat dalam bekerja (Rahayu & Cahyono, 2018).

Berikut ini data perkembangan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1 tahun 2023.

Tabel 1.1
Jumlah Perkembangan Nasabah Pada BSI KC Jakarta
Tanjung Priok 1 Per 3 bulan tahun 2023



sumber: Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 2023

Menurut data yang diperoleh dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1, terdapat fluktuasi yang cukup signifikan pada jumlah nasabah baru yang bergabung dengan bank ini sepanjang tahun 2023. Peningkatan jumlah nasabah pada bulan Oktober mengindikasikan adanya faktor-faktor tertentu yang mendorong minat masyarakat untuk membuka rekening di BSI pada periode tersebut. Kemungkinan besar, peningkatan ini disebabkan oleh kampanye pemasaran khusus yang dilakukan oleh BSI pada bulan Oktober. Namun, penurunan pada bulan Juli menunjukkan adanya tantangan dalam mempertahankan minat nasabah, yang bisa dipengaruhi oleh persaingan yang semakin ketat dengan bank lain di area tersebut.. Salah satu faktor yang mungkin mempengaruhi penurunan ini adalah adanya persaingan yang semakin ketat dari bank-bank lain di area tersebut.

Faktanya industri perbankan saat ini semakin kompetitif, menuntut setiap lembaga keuangan untuk terus meningkatkan kualitas layanannya. Namun, hasil wawancara dengan nasabah Bsi Kc Jakarta Tanjung Priok 1 mengungkapkan sejumlah keluhan signifikan terkait kualitas layanan, termasuk waktu tunggu yang tidak wajar, gangguan berulang pada aplikasi *mobile banking*, dan kurangnya transparansi dalam proses pembiayaan. Masalah-masalah ini tidak hanya mengurangi kepuasan nasabah tetapi juga berpotensi menghambat pertumbuhan bisnis dan merusak reputasi BSI. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana permasalahan tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah, serta untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas layanan BSI dan memperkuat posisi kompetitifnya di industri perbankan syariah.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah ketidakpuasan nasabah (Sari, 2024). Hal ini disebabkan oleh berbagai kekurangan dalam kualitas layanan yang diberikan, seperti kecepatan, ketepatan, responsivitas terhadap keluhan, dan keterampilan staf dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat (Fatmawati, 2024). Meskipun BSI telah berusaha untuk memperbaiki kualitas layanan, umpan balik dari nasabah menunjukkan bahwa masih ada celah yang harus diperbaiki untuk memenuhi harapan mereka. Nasabah akan dengan sangat mudah berpindah kepada Bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang diharapkan maka kepercayaan nasabah kepada Bank pun akan hilang dengan begitu juga mudahnya (Rika, 2021). Selain itu, Penurunan kepercayaan nasabah terhadap bank dapat menyebabkan mereka berpindah ke bank lain, yang pada akhirnya merugikan reputasi dan stabilitas bank. Kepercayaan nasabah adalah elemen kunci dalam industri perbankan syariah, dan setiap penurunan dalam hal ini dapat mempengaruhi hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Tantangan yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1 adalah *skeptisisme* nasabah terhadap keamanan data pribadi mereka. Meskipun bank telah memperkenalkan sistem keamanan yang lebih canggih untuk melindungi data nasabah, keraguan ini tetap muncul, terutama ketika teknologi baru diterapkan. *Skeptisisme* ini, yang merujuk pada ketidakpercayaan terhadap perubahan atau sistem baru (Rahim, 2019), dapat menghambat penerimaan nasabah terhadap langkah-langkah yang bertujuan untuk meningkatkan perlindungan data mereka.

Kualitas layanan yang tinggi adalah kunci utama untuk mencapai kepuasan nasabah, serta keberhasilan bisnis, karena organisasi yang mengutamakan pengalaman nasabah cenderung mencapai kinerja yang lebih baik (Smith & Jones). Menurut Rahmawati (2019) selain kualitas layanan, Kepercayaan nasabah terhadap kompetensi dan keramahan karyawan bank syariah sangat penting. Nasabah perlu merasa yakin bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah dan tidak akan merugikan mereka. Kemampuan karyawan bank syariah untuk memahami dan peduli terhadap masalah nasabah merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan. Ketika nasabah merasa diperhatikan dan dihargai, mereka cenderung lebih loyal terhadap bank (Aisyah, 2020).

Menurut Kumar dan Reinartz (2020), kepuasan nasabah dalam sektor perbankan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan hubungan yang kuat antara nasabah dan bank. Kualitas layanan yang konsisten dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, yang pada gilirannya mendukung loyalitas dan keberlangsungan institusi perbankan. Kualitas layanan yang baik dan tingkat kepercayaan yang tinggi merupakan dua sisi dari satu konsep yang sama dalam upaya mencapai kepuasan nasabah (Zulkarnain, 2020). Kualitas layanan yang buruk dapat merusak kepercayaan nasabah, sedangkan kepercayaan yang tinggi membuat nasabah lebih toleran terhadap kekurangan dalam layanan (Sari & Nugroho, 2020).

Kualitas layanan dan kepercayaan nasabah adalah dua elemen kunci yang menentukan kepuasan nasabah, khususnya di Bank Syariah Indonesia (BSI) (Saragih, 2019). Meskipun BSI telah berupaya meningkatkan kualitas layanan, tantangan dalam memenuhi ekspektasi nasabah seperti keterlambatan, ketidakakuratan, dan lambannya respons terhadap keluhan masih tetap ada. Penurunan kepuasan ini dapat merusak tingkat kepercayaan nasabah, yang pada akhirnya berdampak pada hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank. Oleh karena itu, penelitian ini sangat relevan untuk menggali lebih dalam bagaimana kedua faktor tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah dan mengidentifikasi cara-cara untuk mengoptimalkan keduanya guna meningkatkan kepercayaan nasabah di BSI. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah di bank syariah. Namun, belum ada penelitian yang menggali secara mendalam bagaimana karakteristik demografis nasabah, serta faktor personal seperti nilai-nilai agama dan pengalaman emosional mereka, memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan dan kepercayaan pada bank syariah, khususnya di BSI Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1 yang memiliki demografi nasabah yang khas. Faktor-faktor ini berpotensi menjadi kunci dalam keputusan nasabah untuk tetap setia pada layanan bank syariah atau beralih ke pesaing. Jadi Penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa besar **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1”**

B. Identifikasi Masalah

1. Kualitas layanan yang belum optimal di BSI Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1, seperti pelayanan yang belum konsisten dan kurangnya perhatian terhadap pengalaman nasabah secara menyeluruh. Contoh kasusnya dapat terlihat dalam program pembagian souvenir haji, di mana terdapat perbedaan perlakuan dalam pengemasan: sebagian nasabah menerima souvenir dalam *goodie bag* eksklusif, sedangkan

lainnya hanya mendapatkan dalam plastik biasa. Meskipun kondisi ini disebabkan oleh stok *goodie bag* yang habis, kurangnya komunikasi dari pihak bank membuat sebagian nasabah merasa diperlakukan tidak adil. Hal ini menurunkan kepuasan nasabah dan menimbulkan keraguan terhadap profesionalitas serta keadilan layanan BSI.

2. Nasabah merasa kurang percaya terhadap pelayanan bank, khususnya dalam aspek keamanan data dan transparansi informasi, yang dapat menurunkan loyalitas nasabah terhadap BSI. Salah satu contohnya adalah kasus di mana seorang nasabah menyimpan uangnya di ATM, namun setelah beberapa bulan saldo tersebut hilang secara tiba-tiba. Ketika nasabah melaporkan kejadian tersebut ke pihak BSI, tanggapan yang diberikan adalah bahwa hal tersebut merupakan kelalaian dari pihak nasabah sendiri, tanpa adanya penanganan atau tanggung jawab lebih lanjut dari pihak bank. Kejadian seperti ini dapat memperburuk citra pelayanan dan mengurangi tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan sistem serta kepedulian bank terhadap permasalahan nasabah.
3. Gangguan layanan akibat maintenance jaringan menyebabkan waktu tunggu transaksi menjadi lebih lama, sehingga menimbulkan ketidakpuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Contohnya adalah pada layanan mobile banking BSI yang terkadang sulit diakses atau mengalami error saat nasabah ingin melakukan transaksi penting. Gangguan seperti ini tidak hanya menghambat kenyamanan nasabah, tetapi juga menurunkan kepercayaan terhadap keandalan sistem digital bank.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1.

D. Rumusan Penelitian

Adapun yang menjadi rumusan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan (Bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan:

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1.
2. Untuk mengukur dan menganalisis seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1.
3. Untuk mengukur dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan (Bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1.

Manfaat:

Mengenai kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, referensi serta masukan-masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat membantu bagi perusahaan sebahai hasil pertimbangan dalam pelayanan dan sebagai

masukannya tentang bagaimana kualitas layanan dan kepercayaan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga berguna untuk mempertahankan nasabah mereka.

2. Kegunaan Praktis

Bahwa dengan ini dapat memberikan jawaban terhadap masalah yang akan diteliti dan diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap masalah yang akan diteliti dan diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi para pihak pembaca.

F. Sistematika Pembahasan

Pada penulisan ini perlu adanya sistematika penulisan dengan tujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami substansi serta gambaran secara garis besar mengenai hasil penelitian ini. Maka secara umum akan dipaparkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN berisi mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI dalam bab ini akan menggambarkan tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul penulisan skripsi yaitu Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1, penelitian terdahulu untuk mengetahui gambaran dari penelitian sebelumnya mengenai judul terkait, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN berisi mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber dan jenis data, variabel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN yang berisii tentang gambaran umum dari tempat penelitian dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan dan faktor kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jakarta Tanjung Priok 1.

BAB V PENUTUP merupakan bab terakhir yang mana berisi mengenai kesimpulan dan sebuah hasil penelitian yang dilakukan dan saran.

