

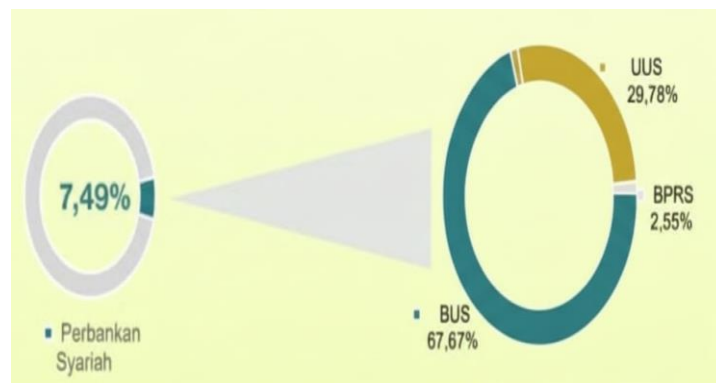
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan ekonomi dalam suatu negara sangat dipengaruhi oleh peran perbankan dan salah satu bisnis yang sangat pesat adalah industri perbankan. Bank adalah salah satu realitas bisnis di bidang pelayanan jasa keuangan (Rusmawati 2018:1092). Kehadiran bank syariah yang berbasis ekonomi Islam sudah dimulai sejak awal 1980-an. Kehadiran bank syariah tampaknya tidak hanya dicapai melalui komunitas muslim saja tetapi juga bank milik non muslim (Thian, 2021:155).

Indonesia yaitu negara yang sebagian besar masyarakatnya beragama Islam. Situasi ini seharusnya menyebabkan perbankan syariah di Indonesia semakin meningkat, karena bank syariah menggunakan prinsip syariah sehingga masyarakat Indonesia yang beragama Islam lebih tertarik. Namun sebaliknya yang sebenarnya terjadi pada saat ini tidak sesuai dengan realita yang ada, karena masyarakat yang beragama Islam belum banyak yang mengetahui adanya perbankan yang berbasis syariah. Hal tersebut dapat di lihat dari jumlah market share perbankan syariah.



Gambar 1.1 Market Share Perbankan Syariah

(Sumber: ojk.go.id, Tahun 2025)

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa jumlah market share perbankan syariah sebesar 7,49% yang terdiri dari Bank Umum Syariah sebesar 67,67%, Unit Usaha Syariah sebesar 29,78%, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebesar 2,55%. Dengan ini jumlah market share perbankan syariah masih rendah dibandingkan dengan jumlah market share bank konvensional sebesar 92,51%.

Fakta ini dapat membuktikan bahwa masyarakat Indonesia lebih memilih bank konvensional di bandingkan bank syariah. Hal ini sangat memprihatinkan, padahal dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat Indonesia sebagian besar beragama Islam (OJK, 2025).

Persaingan antara pelaku bisnis perbankan semakin ketat dan pesat, karena perbankan syariah tidak hanya bersaing dengan sesama bank syariah, tetapi juga bersaing dengan bank konvensional. Hal ini menjadi tantangan bersaing bagi setiap perbankan. Dengan ini bank syariah harus memiliki kinerja yang memiliki etika dan pelayanan yang berkualitas sebagai kunci unggul bersaing. Sehingga perbankan syariah dapat memenuhi keinginan dan harapan nasabah.

Setiap lembaga keuangan etika memiliki komitmen moral yang tinggi, biasanya dituangkan dalam bentuk nilai-nilai khusus yang akan menjadi pedoman kinerja setiap orang untuk menciptakan kinerja yang lebih baik (Yunus Yauri Ahmad dan kawan-kawan 2021:4). Bank Syariah Indonesia sendiri menerapkan nilai-nilai utama yang menjunjung tinggi akhlak seperti amanah yang memegang teguh kepercayaan yang diberikan, kompeten terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, harmonis saling peduli satu sama lain dan menghargai perbedaan, loyal berkomitmen dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, adaptif terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan, serta kolaborasi membangun kerja sama yang sinergis (ir.bankbsi.co.id, n.d.).

Namun dalam praktiknya, hal ini masih mempunyai banyak kelemahan. Dapat di lihat pada kasus pelanggaran etika berupa pemalsuan data nasabah atas nama AF yang dilakukan oleh pegawai Bank BSI KC Sigli. Pegawai bank tersebut diduga memfasilitasi pembiayaan nasabah dengan menggunakan data palsu. Penyidik langsung memeriksa dan menyita berkas sertifikat hak Milik atas nama W yakni adik kandung AF. Penyitaan tersebut didasari atas dugaan tindak pidana perbankan syariah yang dilakukan pegawai Bank BSI KC Sigli atas nama MA berupa pencatatan palsu pada laporan pemberian fasilitas pembiayaan kepada nasabah AF pada tahun 2020. Pegawai BSI KC Sigli yang bertugas sebagai account officer diduga membuat data palsu pada laporan yang menjadi dokumen

persyaratan fasilitas pembiayaan, sehingga W (adik kandung) AF merasa dirugikan dan melapor ke polda aceh (Alibi.id, 2023).

Muzayinnatul Jannati dan Maulida Nurhidayah (2022), dalam penelitiannya yang berjudul “*The Effect of Application of Islamic Business Ethics and Islamic Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Madiun Branch Offices*”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa etika bisnis Islam tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun (Jannati dan Nurhidayati 2022).

Perbedaan penelitian Muzayinnatul Jannati dan Maulida Nurhidayah dengan peneliti yakni penelitian sebelumnya pada teknik dan jenis samplangnya menggunakan *non-probability sampling* dan *insidental sampling*, serta bertempat di Bank Syariah Indonesia KC Madiun. Sedangkan peneliti teknik dan jenis samplangnya menggunakan *Probability sampling* dan *simple random sampling* serta bertempat di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.

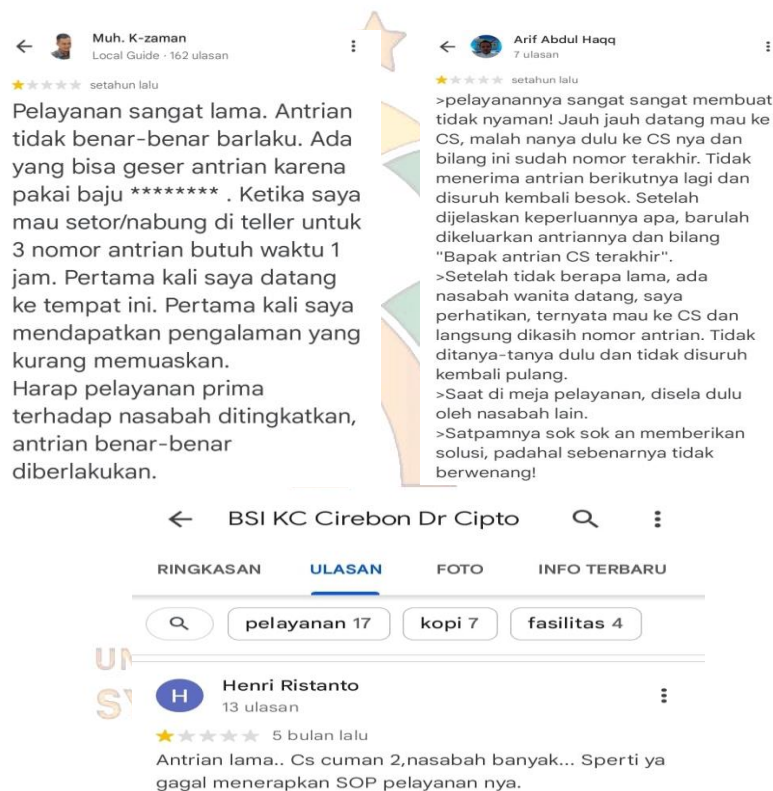
Penelitian serupa juga dilakukan oleh Putri Musika Nawang Wulan (2021), yang berjudul “Pengaruh Etika Kinerja Islam, Produktivitas Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Syariah Tulungagung”. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan etika kinerja Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung (Wulan Nawang Mustika Putri, 2021).

Perbedaan penelitian Musika Nawang Wulan dengan peneliti yakni pada penelitian sebelumnya meneliti empat variabel dan pada variabel bebas terdapat objek tentang pengaruh produktivitas pegawai, teknik dan jenis samplangnya menggunakan *non-probability sampling* dan *insidental sampling*, serta bertempat di BSI Syariah Tulungagung. Sedangkan peneliti meneliti tiga variabel dan pada variabel bebas tidak terdapat objek tentang pengaruh produktivitas pegawai, teknik dan jenis samplangnya menggunakan *probability sampling* dan *simple random sampling* serta bertempat di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.

Tidak hanya etika, pelayanan di dalam perusahaan juga sangat penting untuk bersaing. Karena salah satu kunci sukses sebuah bank yaitu pelayanan. Dengan ini perbankan syariah harus selalu memajukan pelayanan baik dari produk maupun

jasa yang ditawarkan bank syariah (Ginantra dan kawan-kawan 2020:128). Pelayanan terbaik yang sesuai dengan standar yang sudah ditentukan, disebut juga pelayanan prima. Unsur dasar pelayanan prima yang baik adalah kecepatan, keramahan, ketepatan serta kenyamanan. Keempat unsur tersebut adalah layanan jasa yang terintegritas, jika salah satu unsur tidak ada maka pelayanan serta jasa yang diberikan kepada pelanggan tidak akan unggul (Agus Hiplunudin 2021:92).

Namun dalam praktiknya, masih terdapat keluhan nasabah Bank Syariah Indonesia, hal ini dapat dilihat dari beberapa ulasan di Bank BSI KC Cirebon Dr Cipto.



Gambar 1.2 Keluhan Nasabah Terhadap Pelayanan Prima

(Sumber: Ulasan Nasabah Di Bank BSI KC Cirebon Dr Cipto)

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa beberapa nasabah mengeluh mengenai pelayanan yang dilakukan di Bank BSI KC Cirebon Dr Cipto memiliki pelayanan yang lama, menggeser dan menyela antrian, berperilaku tidak profesional dan membedakan nasabah, seharusnya petugas tau bahwa itu antrian terakhir atau tidak, tetapi petugas menanyakan dulu ke *Customer Service* dan nasabah disuruh kembali besok, tetapi ketika nasabah perempuan datang karyawan tidak menanyakan keperluannya apa langsung diberi nomer antrian,

berperilaku tidak ramah tidak menanyakan keperluan apa tetapi nasabah harus menjelaskan dulu keperluannya apa baru di beri nomer antrian, tidak memberi solusi yang diperlukan nasabah, dan banyaknya nasabah tetapi *Customer Service* hanya ada dua, hal tersebut membuat nasabah tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Khamdan Zubaidi (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking*, *Customer Relationship*, Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BSI KCP Pati Kutoharjo)”. Hasil dari penelitian menunjukkan layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pati Kutoharjo, *customer relationship* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pati Kutoharjo, layanan *Mobile Banking* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pati Kutoharjo, *customer relationship* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pati Kutoharjo, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pati Kutoharjo. Kepuasan mampu memediasi layanan mobile banking, Customer relationship management, dan kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah BSI KCP Pati Kutoharjo.

Perbedaan penelitian Musika Nawang Wulan dengan peneliti yakni pada penelitian sebelumnya pada variabel bebasnya terdapat objek tentang layanan *Mobile Banking* dan *Customer relationship* dan variabel terikatnya tentang loyalitas nasabah sebagai variabel intervening dan tidak terdapat objek tentang etika pada *Customer Service*, dan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, serta bertempat di BSI KCP Pati Kutoharjo. Sedangkan peneliti pada variabel bebasnya tidak terdapat objek tentang layanan *Mobile Banking* dan *Customer relationship* dan variabel terikatnya tidak terdapat objek tentang loyalitas nasabah sebagai variabel intervening, teknik dan jenis samplingnya menggunakan *probability sampling* dan *simple random sampling* serta bertempat di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Iqbal Burhanuddin Maulidy, Afifudin Afifudin, Dan Arista Fauzi Kartika Sari (2022) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Juga Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsi Kcp Malang Lawang". Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kinerja pelayanan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank di BSI KCP Malang Lawang (Maulidy, Afifudin, and Arista 2022).

Perbedaan penelitian Iqbal Burhanuddin Maulidy, Afifudin Afifudin, dan Arista Fauzi Kartika Sari dengan peneliti yakni penelitian sebelumnya pada teknik pengambilan sampel menggunakan metode formula slovin, dan bertempat di Bank di BSI KCP Malang Lawang. Sedangkan peneliti teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling*, dan bertempat di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.

Tidak hanya etika dan pelayanan prima saja sebagai tantangan bersaing tetapi kinerja sumber daya manusia juga sangat penting dalam perbankan. Dengan adanya kinerja sumber daya manusia yang terampil, terpercaya dan profesional. Salah satunya *Customer Service* sebagai garda terdepan dalam melayani nasabah dapat menarik perhatian masyarakat agar yakin terhadap perbankan syariah.

Customer Service yang profesional tidak bisa diremehkan, setiap hari menghadapi puluhan bahkan ratusan karakter nasabah yang berbeda-beda yang datang dengan berbagai kasus permasalahan, keluhan dan kebutuhan, kesabaran dan ketelatenan yang tinggi, agar nasabah yang dilayani mendapatkan kepuasan yang diharapkan (Nasution dan Amalia 2020:57).

Kepuasan nasabah yaitu perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan serta harapan yang diterima dari sebuah produk dan layanan. Kepuasan dan kepercayaan nasabah tentang suatu harapan akan membentuk suatu ingatan yang akan membenak dalam ingatan nasabah. Jika apa yang didapatkan nasabah memenuhi atau melebihi harapan, maka nasabah merasa puas, tetapi jika di bawah harapan, nasabah tidak akan puas (Jayengsari, Yunita, and Maloka 2021:203).

Dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH ETIKA DAN PELAYANAN PRIMA PADA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SAYARIAH (Studi BSI KCP Cirebon Ciledug)”**.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, antara lain sebagai berikut:

- a. Pegawai tidak jujur dalam bekerja, hal tersebut dapat dilihat pada kasus pegawai Bank BSI KC Sigli atas nama MA yang memalsukan data nasabah atas nama AF yang merugikan nasabah.
- b. Pegawai rela melakukan apa saja untuk mendapatkan sesuatu, hal tersebut dapat dilihat pada kasus pegawai Bank BSI KC Sigli seperti menipu nasabah dengan menggunakan data palsu demi kepentingan pribadi tanpa memikirkan hal tersebut dapat merugikan perusahaan atau nasabah.
- c. Pegawai melanggar aturan dengan membuat data palsu dalam persyaratan pembiayaan, hal tersebut dapat di lihat pada kasus pegawai Bank BSI KC Sigli dengan ini membuat nasabah merasa kecewa.
- d. Pegawai melakukan tindakan tidak bertanggung jawab dalam bekerja, hal tersebut dapat dilihat pada kasus pegawai Bank BSI KC Sigli dengan membuat pencatatan palsu laporan pembiayaan nasabah AF tahun 2020, sehingga dapat merugikan dan kehilangan kepercayaan nasabah.
- e. Kurang dan lamanya pelayanan pegawai, hal tersebut dapat dilihat pada ulasan nasabah di Bank BSI KC Cirebon Dr Cipto, nasabah banyak tetapi hanya ada dua *Customer Service*, hal tersebut dapat mengakibatkan nasabah beralih ke bank lain yang lebih baik.
- f. Kurangnya kemampuan dalam memberikan informasi tentang batasan pelayanan dan solusi kepada nasabah, hal tersebut dapat dilihat pada ulasan nasabah di Bank BSI KC Cirebon Dr Cipto, hal tersebut mengakibatkan nasabah merasa kecewa.

- g. Pegawai melakukan tindakan yang kurang mengenakan dengan membedakan dan tidak menghargai nasabah, hal tersebut dapat dilihat pada ulasan nasabah terhadap petugas di Bank BSI KC Cirebon Dr Cipto, hal tersebut mengakibatkan nasabah merasa diabaikan dan kecewa terhadap pegawai bank.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka perlu dilakukan batasan masalah agar tidak memperluas topik yang dibahas, dan juga penelitian menjadi terarah dan mempermudah penyelesaian masalah penelitian, sehingga hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian.

Pembatasan masalah pada penelitian ini meliputi pengaruh dan menganalisis etika *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah begitu pula pengaruh dan menganalisis pelayanan prima *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah. Pembatasan obyek pada penelitian ini hanya terfokus pada nasabah dan *Customer service* Bank BSI KCP Cirebon Ciledug.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

- a. Pengaruh dan menganalisis etika *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Cirebon Ciledug?
- b. Pengaruh dan menganalisis pelayanan prima *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Cirebon Ciledug?
- c. Pengaruh dan menganalisis etika dan pelayanan prima *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Cirebon Ciledug?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Dari rumusan masalah diatas kita dapat mengambil kesimpulan bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis etika *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Cirebon Ciledug.
- b. Untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis pelayanan prima *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Cirebon Ciledug.
- c. Untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis etika dan pelayanan prima *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Cirebon Ciledug.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi kinerja perbankan syariah khususnya bagi *Customer Service* dan diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank BSI KCP Cirebon Ciledug sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah ataupun masyarakat yang tertarik dengan Bank BSI KCP Cirebon Ciledug.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi bagi pengembang ilmu pengetahuan dan sumber referensi untuk penelitian sejenis atau sebagai perbandingan.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menabuh pengetahuan dan informasi, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh etika dan pelayanan prima customer service terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Cirebon Ciledug.

D. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan ini terdapat lima bab yang masing-masing dirincikan menjadi beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut:

Pada BAB I Pendahuluan. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menggambarkan secara singkat penelitian ini. Kemudian identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah. Selanjutnya tujuan dan kegunaan penelitian yang berisi harapan penulis pada penelitian ini. Serta sistematika penulisan berisi penjelasan secara singkat mengenai uraian atau rangkaian penelitian.

Pada BAB II Landasan Teori. Bab ini berisi tentang kajian teori yang menjelaskan tentang literatur dan ringkasan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Kemudian variabel, kerangka pemikiran, hipotesis, dan teknik analisis data yang digunakan.

Pada BAB III Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian dan jenis penelitian yang digunakan serta sasaran penelitian, tempat penelitian, dan waktu penelitian yang akan dilaksanakan. Selanjutnya populasi dan sampel, definisi operasional variabel penelitian, jenis dan sumber data, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan.

Pada BAB IV Hasil Dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan yaitu Bank BSI KCP Cirebon Ciledug. Kemudian hasil penelitian, analisis data dengan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, serta koefisiensi determinasi (r^2).

Pada Bab V Penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan yaitu penjabaran dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Serta saran yaitu berisi pertimbangan dari peneliti mengenai masalah yang diteliti sesuai dengan hasil kesimpulan yang diperoleh.