

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor perbankan menjadi salah satu komponen utama yang berperan dalam mempertahankan stabilitas dan mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Melalui peran intermediasi, bank berperan menyalurkan dana yang berasal dari pihak yang memiliki surplus dana kepada pihak yang memerlukan pembiayaan. Dengan demikian, perbankan bukan sekedar berperan sebagai lembaga keuangan, melainkan juga sebagai penggerak perekonomian nasional (Ceysa et al., 2024).

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap nilai-nilai islam dalam kegiatan ekonomi, lembaga keuangan syariah hadir dengan prinsip berdasarkan prinsip keadilan, transparansi, dan kemitraan. Bank syariah kini menjadi pilihan alternatif yang diminati bukan hanya komunitas muslim, tetapi juga kalangan non-muslim karena sistem keuangannya yang stabil, etis, dan bebas dari unsur riba. Perkembangan perbankan berbasis syariah di Indonesia juga menunjukkan tren pertumbuhan yang relatif signifikan dalam beberapa tahun terakhir ini. Salah satunya terlihat melalui bertambahnya jumlah jaringan kantor bank syariah secara nasional, yang menunjukkan peningkatan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan yang berlandaskan Islam (Sudarmi et al., 2024).

Faktor yang sangat penting adalah kualitas layanan yang diberikan menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap bank. Menurut kualitas layanan merupakan kemampuan lembaga dalam memenuhi harapan pelanggan melalui pengelolaan produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungan agar sesuai dengan ekspektasi nasabah. Layanan yang diberikan dengan cepat, ramah, dan profesional akan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, penyampaian layanan yang kurang akurat atau sikap pegawai yang tidak sopan dapat menurunkan citra lembaga dan berdampak pada kepuasan nasabah (Devi & Fikriyah, 2022).

Meskipun demikian, terdapat indikasi bahwa kualitas layanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini terlihat dari sejumlah ulasan nasabah di platform *Google Maps* pada Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Rawamangun yang menyoroti kendala dalam pelayanan.



(Sumber: Tangkapan Layar Ulasan Google Maps (2025))

Gambar 1.1. Keluhan Nasabah Pada Ulasan *Google Maps*

Beberapa ulasan diatas menunjukkan adanya ketidakpuasan nasabah terhadap sikap dan pelayanan petugas di Bank BJB Syariah KCP Rawamangun. Misalnya, terdapat keluhan mengenai proses pelayanan yang dianggap berbelit dan kurang membantu nasabah dalam menyelesaikan kendala administrasi. Beberapa nasabah juga menilai bahwa sebagian petugas kurang ramah dan tidak menunjukkan empati dalam memberikan pelayanan. Kondisi ini menandakan bahwa aspek kualitas pelayanan, khususnya dalam hal sikap profesionalisme dan komunikasi petugas, masih perlu ditingkatkan agar mampu membangun kepercayaan serta meningkatkan kepuasan nasabah.

Pada Bank BJB Syariah KCP Rawamangun, kepercayaan nasabah menjadi faktor penting dalam mempertahankan hubungan jangka panjang

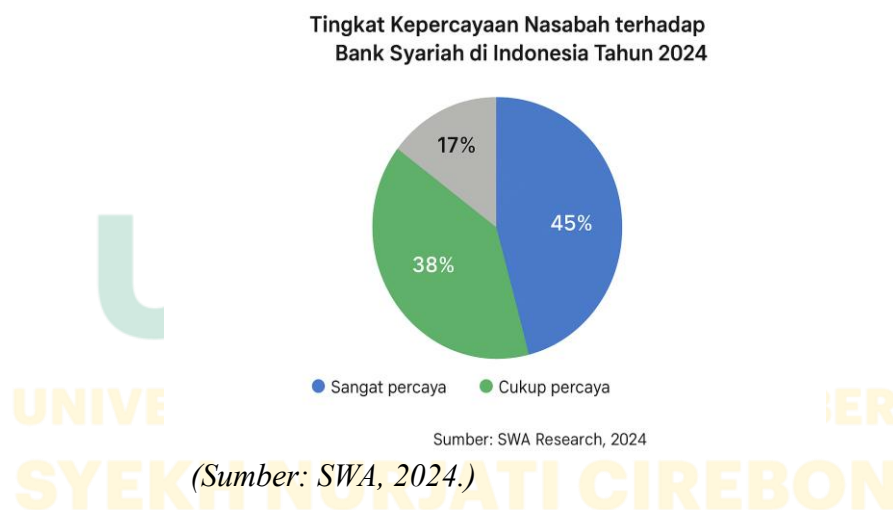
antara bank dan nasabah. Dalam industri perbankan syariah yang semakin kompetitif, nasabah tidak hanya menilai kualitas produk dan layanan, tetapi juga tingkat kepercayaan terhadap profesionalitas, keamanan, serta kesesuaian layanan dengan prinsip syariah. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala, seperti antrean transaksi pada jam sibuk, keterbatasan jumlah pegawai, serta layanan digital yang belum sepenuhnya optimal. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Winasih & Hakim bahwa kualitas layanan dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada perbankan syariah. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang baik mampu meningkatkan rasa percaya nasabah sehingga dapat menciptakan kepuasan dan hubungan jangka panjang dengan bank (Winasih & Hakim, 2021).

Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah di Indonesia, Bank BJB Syariah terus berupaya meningkatkan kepuasan nasabah melalui penerapan kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan nasabah tercipta ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan nasabah. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa tantangan, seperti kecepatan pelayanan, aplikasi digital bank yang belum berjalan optimal, serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang responsif. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank BJB Syariah masih belum optimal, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Hal ini sejalan dengan penelitian Anggi (2026) yang menjelaskan bahwa pelayanan yang belum sesuai harapan dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank BJB Syariah KCP Rawamangun.

Menurut survei Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2024 menunjukkan bahwa sekitar 60% nasabah milenial di Indonesia kini lebih memilih tabungan syariah, dengan pertumbuhan mencapai 25% per tahun, jauh melampaui bank konvensional. Fenomena ini mencerminkan pergeseran

perilaku keuangan generasi muda yang didorong oleh meningkatnya kepercayaan dan kesadaran religius terhadap sistem keuangan syariah. Begitupun Riset Populix (2024) juga mencatat bahwa 72% milenial muslim merasa lebih tenang menggunakan produk syariah karena dianggap lebih aman dan sesuai nilai spiritual. Penerapan mekanisme bagi hasil yang seimbang serta transparansi dalam pengelolaan dana nasabah turut memperkuat kepercayaan tersebut (Mayasari, 2025).

Hasil survei *SWA Research* (2024) menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah masih beragam. Kondisi tersebut juga menjadi tantangan bagi Bank BJB Syariah KCP Rawamangun, di mana sebagian nasabah menilai pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan, khususnya dalam aspek profesionalisme, transparansi, dan kesesuaian layanan dengan prinsip syariah. Namun, sebagian nasabah lainnya menganggap pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan memadai (Handayani, 2025).



Gambar 1. 2. Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah

Data tersebut menunjukkan bahwa masih memiliki kesempatan untuk memperkuat kepercayaan nasabah dengan cara memperbaiki transparansi dan profesionalisme pelayanan. Bank BJB Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan berbasis syariah di Indonesia juga mengalami tantangan

serupa. Sebagai bank daerah, BJB Syariah berperan dalam memperluas inklusi keuangan syariah dan meningkatkan literasi keuangan masyarakat. Salah satu unitnya, Bank BJB Syariah KCP Rawamangun, berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan pegawai dan optimalisasi sistem digital. Namun, beberapa perbedaan dalam kecepatan layanan dan komunikasi antar pegawai dapat berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah (BJB Syariah, n.d.). Hal tersebut sejalan dengan penelitian dalam yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan optimalisasi layanan digital memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada perbankan syariah (Amanda et al., 2023).

Berdasarkan hasil data yang dimuat oleh *Global Expose (2025)*, terdapat keluhan nasabah terkait pelayanan Bank BJB Syariah yang dinilai belum sepenuhnya mencerminkan prinsip syariah sehingga menimbulkan rasa kecewa dan keraguan terhadap bank. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perbankan syariah, karena kepercayaan merupakan dasar dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah (Ilham et al., 2025). Fenomena tersebut menandakan bahwa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka dapat memengaruhi tingkat kepercayaan terhadap kredibilitas dan profesionalisme bank.

Sebagai lembaga keuangan yang dipercaya masyarakat dalam mengelola dana, Bank BJB Syariah perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan berbagai penawaran menarik untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabah. Namun, masih terdapat kendala dalam pelayanan, seperti kurang tanggapnya pihak bank terhadap kebutuhan dan harapan nasabah. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap bank. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amanda et al. bahwa kualitas layanan dan kepercayaan nasabah memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah pada bank syariah. Dengan demikian, pelayanan yang kurang tanggap terhadap

kebutuhan nasabah dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap bank tersebut (Amanda et al., 2023).

Hasil penelitian Setiawan mengemukakan bahwa peningkatan kualitas layanan memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, yang berarti memberikan layanan yang lebih baik oleh suatu lembaga, sehingga tingkat kepuasan nasabah turut mengalami peningkatan (Setiawan, 2023). Hal tersebut mengindikasikan aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, sikap ramah petugas, keakuratan informasi, serta kenyamanan fasilitas berperan penting dalam membentuk persepsi positif dari nasabah. Kepercayaan juga berperan sebagai faktor kunci dalam upaya membentuk loyalitas nasabah. Kepercayaan tersebut muncul ketika nasabah yakin lembaga mampu memenuhi ekspektasi nasabah, memberikan pelayanan konsisten, serta menjaga keamanan data. Kepercayaan yang kuat meningkatkan kesetiaan nasabah serta menjaga relasi jangka panjang dengan lembaga tersebut. Kebaruan pada penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas layanan dan terhadap kepuasan nasabah melalui kepercayaan sebagai mediasi yang secara spesifik terutama pada populasi yang berbeda yaitu di Bank BJB Syariah KCP Rawamangun (Rahmi et al., 2024). Kemudian menurut Rachman & Mumtahaen (2023) bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan positif yang muncul setelah nasabah merasakan dan mengevaluasi layanan yang diberikan oleh bank sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Tingkat kepuasan tersebut dapat tercermin dari kenyamanan, rasa percaya, serta pengalaman yang diperoleh nasabah selama menggunakan layanan perbankan.

Adapun *research gap* dalam penelitian ini yaitu sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penggunaan kepercayaan nasabah sebagai variabel mediasi masih terbatas, khususnya pada perbankan syariah daerah. Selain itu, penelitian sebelumnya dilakukan pada objek dan lokasi yang berbeda sehingga belum secara spesifik meneliti

nasabah Bank BJB Syariah KCP Rawamangun. Padahal, masih terdapat fenomena pelayanan seperti kurang tanggapnya pegawai, antrean transaksi, dan pelayanan yang belum optimal yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, *novelty* atau kebaruan dalam penelitian ini terletak pada pengujian peran kepercayaan nasabah sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Rawamangun.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwasanya meskipun industri perbankan syariah menunjukkan pertumbuhan positif, masih terdapat tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Bank BJB Syariah Kcp Rawamangun)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan bank perlu terus ditingkatkan agar hubungan jangka panjang dengan nasabah tetap terjaga.
2. Masih terdapat pelayanan yang belum optimal pada Bank BJB Syariah KCP Rawamangun, seperti kurang tanggapnya pegawai dalam melayani nasabah.
3. Tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank BJB Syariah masih relatif rendah sehingga bank perlu meningkatkan kualitas layanan dan strategi untuk meningkatkan daya saing dengan bank syariah lainnya.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah, penulis membatasi penelitian pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada nasabah Bank BJB Syariah KCP Rawamangun.

Penelitian ini hanya berfokus pada perilaku dan pengalaman nasabah yang melakukan transaksi dan mendapatkan pelayanan langsung di kantor Bank BJB Syariah KCP Rawamangun.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Rawamangun?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Rawamangun?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Rawamangun?
4. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Rawamangun?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Rawamangun.
2. Untuk menguji apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Rawamangun.
3. Untuk menguji apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Rawamangun.
4. Untuk menguji bagaimana pengaruh kepercayaan dalam memediasi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Rawamangun.

F. Manfaat Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoretis

- a. Pengembangan ilmu: Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada kajian kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan menambah pemahaman teoretis mengenai hubungan ketiga variabel tersebut secara mendalam.
- b. Referensi penelitian selanjutnya: Menjadi referensi yang bermanfaat bagi penelitian di masa depan yang ingin mengkaji lebih dalam hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah, baik pada konteks perbankan syariah maupun pada penelitian manajemen pemasaran jasa lainnya.

2. Secara praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Bank BJB Syariah KCP Rawamangun dalam upaya mengoptimalkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan nasabah, sehingga dapat tercapai tingkat kepuasan nasabah yang lebih optimal. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk manajemen bank dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan berbasis prinsip syariah.

G. Sistematika Penulisan

Dalam melakukan penelitian penulis wajib menuliskan sistematika penulisan dengan tujuan dapat membantu hasil penelitian mudah dipahami baik oleh penulis pribadi maupun orang lain. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang landasan teori tentang kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan kepercayaan. Selain itu berisi juga terkait *literature review*, kerangka konseptual dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, objek dan subjek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi variabel operasional, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu dalam bab ini juga berisi tentang hasil dari analisis dari penelitian yang telah penulis lakukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran untuk bank atau sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya.

