

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang sekarang sudah di merger menjadi Bank Syariah Indonesia.

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang memegang peranan sangat penting dalam suatu negara. Bahkan, perkembangan dan pertumbuhan suatu negara juga dipengaruhi oleh peran industri perbankan di negara itu. Sama seperti Indonesia, peran lembaga perbankan juga sangat sakral. Oleh karena itu, bank harus mampu menarik nasabahnya dari waktu ke waktu (Kasmir, 2005).

Kualitas produk adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Payne dalam Hidayat (2009) mendefinisikan kualitas produk sebagai suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks nasabah membeli layanan untuk memenuhi kebutuhan mereka, dan nasabah akan memberikan nilai sebanding dengan kemampuan layanan

untuk melakukannya. Nilai yang diberikan oleh nasabah berkaitan dengan manfaat atau keuntungan yang diterimanya. Kualitas produk dicapai dengan menentukan harapan nasabah secara keseluruhan, yang meningkatkan nilai produk atau layanan untuk memenuhi harapan nasabah tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam menjalankan kegiatan perbankan agar dapat memenangkan persaingan. Nasabah akan menentukan tingkat kepuasan dari produk/kinerja pelayanan yang diterima setelah bertransaksi dan membandingkannya dengan bank lain. Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan, menciptakan hubungan yang harmonis dan silaturahmi yang lancar. Lebih dari itu, juga membangkitkan keinginan nasabah untuk memilih produk yang memuaskan kebutuhan yang dirasakan (Hasan, 2010).

Selain persaingan yang ketat saat ini, bank harus menerapkan sistem layanan berkualitas tinggi untuk semua produk dan layanannya. Produk dan layanan yang ditawarkan memiliki tujuan mendasar untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam semua aktivitas keuangan mereka. Untuk itu, bank perlu secara kreatif menciptakan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Untuk memenangkan persaingan nantinya, produsen tidak hanya mempercayai kualitas produk saat memasarkan produk saat ini, tetapi juga mempercayai strategi bank. Keberhasilan produk baru sangat penting bagi banyak perusahaan. Hal ini menjadi perbincangan karena keunggulan produk, baik barang maupun jasa, merupakan cara bagi perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan pasar, teknologi, dan persaingan dalam suatu industri.

Dalam situasi perbankan yang kompetitif, bank harus melakukan segala kemungkinan untuk menarik calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Keberhasilan usaha sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Kualitas layanan tercermin dari kepuasan nasabah saat menggunakan kembali layanan perbankan. Kepuasan nasabah saat menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan dapat dijadikan masukan

bagi pihak manajemen untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu pegawai pelayanan harus selalu memperhatikan kepuasan nasabah bank demi tercapainya loyalitas nasabah (Sudirman, 2011).

Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto telah beroperasi sejak tahun 2011 sampai saat sekarang ini. Dalam operasionalnya Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto telah banyak memberikan pelayanan terhadap nasabahnya. Berikut jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprato tahun 2019-2021:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2019	1.186
2020	1.295
2021	1.400

*Sumber:* Bank Syariah KCP Indramayu soeprapto (2022)

Berdasarkan data diatas sebagaimana tertera pada tabel 1 dapat dijelaskan bahwa jumlah nasabah yang menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto selama 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2019-2021 mengalami peningkatan. Dimana pada tahun 2019 jumlah nasabah sebanyak 1.186 orang. Tahun 2020 jumlah nasabah meningkat sebanyak 1.295 Orang. Dan pada tahun 2021 jumlah nasabah meningkat sebanyak 1.400 orang.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2019 sampai tahun 2021 jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto terus mengalami peningkatan jumlah nasabah. Hal ini juga disebabkan karena adanya promosi yang terus menerus serta memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu menarik minat masyarakat untuk bergaung menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto.



Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dan berupaya untuk memberikan produk yang berkualitas kepada nasabah agar dapat memperoleh kepercayaan nasabah dan menciptakan kepuasan nasabah akan tetapi masih terdapat nasabah yang mengadukan keluhannya ke Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto. Hal ini dapat dilihat dari bentuk keluhan yang sering diajukan oleh nasabah seperti pelayanan yang terlalu lama antri ketika berhubungan dengan customer service, kegagalan dalam bertransfer, saldo berkurang, lupa kata sandi kartu ATM, dan nasabah kurang memahami produk terkait margin atau bagi hasil.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Solikha Nurtrianti (2020) didapatkan hasil bahwa pada kualitas pelayanan yang ada pada Bank BRI Syariah dalam hal memenuhi kebutuhan dan keinginan demi tercapainya kepuasan nasabah sudah sangat baik dan bahkan dalam pelayanannya bertambah cepat, tepat dan cermat. Pada penelitian Ivantan, Aris Ariyanto, Purwanti (2020) yang menyatakan permasalahan tentang keluhan nasabah seperti, kurangnya fasilitas yang disediakan pihak-pihak PT. BPR Syariah X sehingga pada saat nasabah membuka rekening ataupun adanya keluhan lainnya, nasabah harus berdiri karena kurangnya fasilitas yang disediakan. Sedangkan pada penelitian ini, permasalahan lainnya di Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto adalah kurangnya fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto seperti tempat parkir. Kurangnya fasilitas yang disediakan, dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah.

Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting yang menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi pesaing. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, kualitas pelayanan dan kualitas produk menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Tjiptono, 2008).

Kepuasan menjadi hal yang sangat penting mengingat akan berhubungan dengan pengalaman hidup. Hal ini akan menjadikan tingkat kepuasan akan berpengaruh dan berkaitan dengan kepuasan dan kebutuhan konsumen. Dalam memberikan pengalaman yang baik maka akan terjalin hubungan yang baik kepada pelanggan (Stephani Imanuela Laetitia, Elke Alexandrina, 2021).

Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dimana kualitas produk sangat penting bagi kepuasan nasabah karena produk merupakan pandangan pertama bagi nasabah dalam membeli sehingga dapat dipastikan nasabah akan menyukai suatu barang yang menarik dan bermanfaat. Nasabah akan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja dan pelengkap inovatif yang terbaik (Ilmi, 2020).

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat. Dimana kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah. Dengan demikian, perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah, dimana perusahaan dapat memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan (Aulia, 2019).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BSI KCP Indramayu Soeprpto)”**

## **B. Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Dalam identifikasi masalah dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

- a. Wilayah Kajian

Wilayah kajian pada penelitian ini mencakup Produk dan Jasa serta Lembaga Keuangan Syariah.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian *field research* (penelitian lapangan) yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indramayu Soeprapto.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah dalam penelitian ini adalah membahas mengenai bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan bank syariah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto.

**2. Batasan Masalah**

Untuk menghindari adanya perluasan masalah dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan masalah ini hanya membahas mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan Bank syariah terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada BSI KCP Indramayu Soeprapto).

Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu, untuk variabel bebas peneliti menggunakan 2 variabel bebas. Variabel Kualitas Produk (X1) Variabel Kualitas Pelayanan (X2). Sedangkan untuk variabel terkait peneliti menggunakan Variabel Kepuasan Nasabah (Y).

**3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan pokok yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto?

- c. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto.
- b. Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto.
- c. Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto?

### 2. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis

Dalam melakukan penelitian ini, penulis dapat menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

- b. Bagi Praktisi

Adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprapto terutama untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

- c. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang serupa dan juga dapat



dijadikan perbandingan bagi penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide pemikiran dan pengetahuan terkait pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

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

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pemahaman pembaca dan memberikan gambaran umum kepada pembaca mengenai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Dalam bab ini akan dijelaskan secara garis besar yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

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

Dalam bab ini berisi uraian teori-teori yang digunakan dalam membahas masalah terkait isi penelitian yang meliputi teori kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

##### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas mengenai rencana dan prosedur penelitian yang akan dilakukan penulis yang bertujuan untuk menjawab hipotesis penelitian, diantaranya tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.



**BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan berisi mengenai gambaran pada objek serta hasil yang diperoleh dari pengolahan data yang didapatkan melalui metode yang digunakan akan dideskripsikan dan dianalisis sehingga menghasilkan gambaran yang jelas.

**BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini adalah bagian terakhir dalam penelitian dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah uraian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah yang telah dianalisis pada bab sebelumnya. Sedangkan saran berisi tentang rekomendasi dari peneliti tentang masalah yang diteliti berdasarkan kesimpulan yang diperoleh.

