

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Penelitian

Bank memiliki fungsi sebagai tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintahan dan swasta maupun perorangan menyimpan dana-dananya melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang dapat diberikan, baik melayani sistem pembangunan bagi semua sektor perekonomian (Wafa, 2017: 258). Ajakan perbankan terhadap masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank, direspon oleh masyarakat dengan baik. Tuntutan akan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya pengetahuan yang didapat.

Berdasarkan kegiatan operasionalnya perbankan dibagi menjadi bank konvensional dan bank syariah. Ada perbedaan paling menonjol pada dua perbankan tersebut, yaitu bank konvensional menggunakan sistem bunga dalam memperoleh pendapatannya, sedangkan bank syariah menggunakan sistem bagi hasil berdasarkan prinsip syariah. Hal ini berlaku sejak ditetapkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang ditandai dengan kesepakatan antara masyarakat dan Bangsa Indonesia untuk mengadakan sistem perbankan ganda (*dual banking system*). Undang-undang tersebut sebagai penyempurna dari UU Nomor 7 Tahun 1992 (Rahmatika, 2014: 134).

Perbankan syariah menganut suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional (Febriana, 2016: 146). Nilai, fungsi, kualitas dan manfaat dari produk perbankan merupakan fokus perhatian bagi nasabah. Hal ini dilakukan karena adanya ketidakpuasan nasabah terhadap suatu produk bank sehingga ia mencari penyedia produk perbankan lain yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Banyaknya kantor bank syariah yang berdiri, masyarakat akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Hal ini menumbuhkan adanya persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap keberadaan bank syariah. Persepsi dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya: pertama faktor psikologis, hal ini akan mempengaruhi perubahan dalam persepsi konsumen seperti memori, pengetahuan, kepercayaan, atau nilai-nilai yang dianggap konsumen penting dan berguna. Kedua faktor fisik, hal ini akan mengubah persepsi konsumen melalui hal yang konsumen lihat dan rasakan apakah akan memperkuat atau menghancurkan persepsi pada kualitas layanan yang diberikan. Ketiga berkaitan dengan image yang terbentuk. Sedangkan ekspektasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya: adanya kebutuhan, media massa yang melakukan promosi, pengalaman masa lalu, dan penawaran dari mulut kemulut.

Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Irawati, 2015: 15).

Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru (Suryani, 2001: 273). Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya. Persepsi konsumen diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan, baik pelayanan yang dilakukan maka pelanggan akan semakin puas, dan semakin modern layanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin tertarik terhadap produk yang diberikan karena memberikan kenyamanan pada konsumennya (Rachman, 2009: 59).

Untuk memenuhi kepuasan nasabah, perbankan harus bisa meningkatkan tingkat keunggulan kualitas dan pengendalian atas tingkat keunggulan itu, baik dalam meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan maupun meningkatkan

sistem pelayanan. Dalam persepektif Islam, yang menjadi tolak ukur untuk menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah dengan padangan tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang harus sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima sebagai bentuk pelayanan. Kepuasan nasabah tercapai apabila keinginan, harapan, dan kebutuhan nasabah dapat dipenuhi. Pelayanan dapat dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhinya atau tidak, hal ini berpengaruh terhadap penyediaan pelayanan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Nasabah menilai pelayanan yang bermutu merupakan salah satu poin penting dalam mengukur kepuasan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perbankan (Febriana, 2016: 146). Besarnya persepsi dan ekspektasi nasabah akan mencerminkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Apabila harapan nasabah melebihi persepsi, maka nasabah akan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Begitu juga sebaliknya, apabila persepsi nasabah melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas dengan layanan yang diberikan (Tantrisna dan Prawitasari, 2006: 37).

Mengingat Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia menurut data dari worldpopulationreview.com (2023), pemerintah mulai memperluas jangkauan perbankan syariah sehingga masyarakat lebih mudah untuk menggunakan jasa perbankan syariah, salah satunya Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI adalah bank syariah terbesar di Indonesia sejak bergabungnya tiga bank syariah yakni, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah pada 1 Februari 2021 (BSI, 2021).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bentuk ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat luas (BSI, 2021). Dengan begitu, kehadiran BSI menjadi sangat penting karena bukan hanya

mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

Meskipun secara umum bank syariah memiliki fungsi yang sama yaitu menjadi sarana intermediasi dan memberikan jasa dalam lalu lintas keuangan berdasarkan syariat Islam, BSI menyediakan jaringan pelayanan jasa dengan jumlah kantor cabang lebih dari 1.200, sekitar 18.291 jaringan ATM, serta di dukung lebih dari 19.000 pegawai yang tersebar di seluruh Indonesia (BSI, 2021). Selain itu, BSI memiliki layanan 24 jam, yaitu layanan telepon, internet banking, dan layanan SMS.

Dikutip dalam laman web [m.bisnis.com](http://m.bisnis.com) (Burhan, 2023), BSI menjadi bank syariah yang mendominasi pasar syariah dengan asset Rp. 319,84 triliun pada tahun 2023 mengalahkan Bank Muamalat (Rp. 66,2 triliun), Bank CIMB Niaga Syariah (Rp. 61,46 triliun), dan Bank BTN Syariah (Rp. 46,27). Apabila ketiga bank tersebut digabung assetnya masih kalah jauh di bandingkan dengan BSI.

BSI juga mampu meraih beberapa penghargaan yang diselenggarakan di Indonesia. Salah satu penghargaan yang didapat BSI di tahun ini adalah pada ajang 7<sup>th</sup> *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) 2024* yang diselenggarakan pada 1 Februari 2024 oleh Majalah Infobank, menempatkan BSI sebagai *Top Rank Sharia Bank* dengan membawa empat penghargaan lainnya, yaitu *The Most Satisfying Sharia Bank in Customer Service*, *The Most Satisfying Sharia Bank in Branch Office*, *The Most Satisfying Sharia Bank in Teller Service*, dan *The Most Satisfying Sharia Bank in Mobile Banking* (CNN Indonesia, 2024).

Perkembangan BSI saat ini dapat dikatakan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari berdirinya beberapa kantor cabang di Bandung Raya, seperti yang ditulis dalam web [kantorbank.id](http://kantorbank.id) pada 2023, Bandung Raya memiliki memiliki total 6 kantor cabang, 23 kantor cabang pembantu, 3 kantor kas, 3 payment point, dan satu kantor fungsional operasional. Salah satunya adalah BSI Kantor Cabang Bandung Suniaraja yang siap melayani nasabah dengan memberikan pelayanan berkualitas secara berkelanjutan agar menjaga kinerjanya pada tingkat terbaik. Reputasi perusahaan dijaga melalui upaya mempertahankan kinerja pelayanan yang

berkualitas sehingga nasabah akan memperoleh kepuasan terhadap pelayanan perbankan apabila persepsi dan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan yang diterima terpenuhi dengan baik.

Dengan adanya persepsi dan ekspektasi pada kualitas pelayanan, BSI KC Bandung Suniaraja terus mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya supaya nasabah merasa puas. Namun ironisnya masih banyak nasabah yang mengeluhkan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima sehingga menumbuhkan persepsi yang tidak baik dan ketidaksesuaian dengan ekspektasi, seperti pelayanan yang dilakukan bank kurang cepat, padahal bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan yang cepat. Selain itu mungkin ada ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang menumbuhkan persepsi tidak baik dan ketidaksesuaian dengan ekspektasi lainnya sehingga bank perlu mengetahui apa saja yang menjadi keluhan di masyarakat.

Masyarakat Islam saat ini semakin kritis seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, sehingga ketika bank syariah yang selama ini dirindukan kehadirannya ternyata pelayanan yang diberikan tidak memberikan persepsi yang baik dan tidak sesuai harapan maka akan berakibat merugikan bank itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Bank BSI sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberi kepuasan bagi nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini ingin mengkaji dan menganalisis lebih lanjut pengaruh persepsi dan ekspektasi pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Bandung Suniaraja supaya bank dapat menghasilkan persepsi yang baik dan dapat memenuhi harapan dari para nasabahnya sehingga mampu memberikan kepuasan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi pada kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KC Suniaraja?

2. Apakah ekspektasi pada kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KC Suniaraja?
3. Apakah persepsi dan ekspektasi pada kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KC Suniaraja?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini dilakukan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi pada kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KC Suniaraja.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh ekspektasi pada kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KC Suniaraja.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi dan ekspektasi pada kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KC Suniaraja.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Kegunaan Teoritis**

##### **a. Pengembangan ilmu**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat pada ilmu ekonomi khususnya dibidang perbankan syariah.

##### **b. Pengembangan Institusi**

Bagi Jurusan Ekonomi Syariah, penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan ilmu dan menambah kepustakaan untuk mahasiswa dan dosen Ekonomi Syariah.

##### **c. Pengembangan Riset**

Selain itu penelitian ini juga dapat dijadikan referensi tambahan dan pertimbangan untuk mengadakan penelitian selanjutnya.

#### **2. Kegunaan Praktis**

##### **a. Bagi Bank Syariah**

Bagi industri perbankan syariah, khususnya Bank BSI Kantor Cabang Bandung Suniaraja dan Bank BSI se-Indonesia pada umumnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk terus berusaha dalam meningkatkan kualitas individu-individu pelaku perbankan sebagai salah satu pelaksana perputaran roda lembaga keuangannya di Indonesia.

b. Bagi Nasabah

Bagi nasabah diharapkan dijadikan acuan untuk terus terlibat dalam pembangunan ekonomi lewat partisipasi melalui pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah dengan menjadi nasabah yang aktif dalam memberikan masukan.

c. Bagi Pembuat Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan referensi bagi pembuat kebijakan untuk mengambil kebijakan undang-undang terkait perbankan syariah, membuat regulasi dan pengawasan pada perbankan syariah, sehingga dapat memberikan dukungan bagi kemajuan dan perkembangan Bank Syariah Indonesia di masa depan.

