

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat menyebabkan dunia bisnis menghadapi berbagai tantangan, begitu pun dengan dunia perbankan. Persaingan yang tajam dan ketat yang mendominasi saat ini membuat orientasi perbankan difokuskan pada upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah agar dapat menguasai pangsa pasar. Akan tetapi, peralihan dari filosofi produk dan penjualan ke filosofi pemasaran memberikan kesempatan lebih baik kepada perusahaan untuk mengungguli pesaingnya. Bank harus dapat mengantisipasi kecenderungan ekonomi di masa mendatang dan harus dapat bersaing dengan bank dan perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama.

Dalam dunia perbankan sendiri yang telah ada menurut yang peneliti kutip seperti : Bank syariah merupakan industri jasa yang relatif baru, dimana merupakan syariat islam disetiap aktivitas perbankan dengan melihat makin ketatnya persaingan di dunia bisnis jasa, maka bank syariah harus benar -benar mengetahui strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut. Oleh karena itu dalam rangka menaikkan kinerja oprasionalnya, perbankan syariah harus memperhatikan perilaku nasabahnya yang mencerminkan mengapa seseorang pribadi melakukan pembelian jasa dan bagaimana pribadi tersebut memilih dan membeli produk baik yang menabung maupun yang meminjam sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja yang baik.

Bank merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang berfungsi sebagai pengumpul dana, pemberi pinjaman dan menjadi perantara dalam lalu lintas pembayaran giral. Peranan bank sebagai lembaga keuangan baik dalam menghimpun dana masyarakat maupun menyalurkannya kembali ke masyarakat semakin meningkat dalam kondisi perekonomian saat ini maupun dimasa yang akan datang,

peranan perbankan mempunyai kedudukan yang strategis sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar arus lalu lintas pembayaran dirasakan amat dibutuhkan.

Seperti yang di ketahui Bank Syariah di Indonesia sudah menjadi bagian yang tidak asing lagi, tidak juga terpisahkan dari lingkungan, terutamanya di daerah yang berbasis perkotaan. Hal itu tampak dengan jelas muncul dan berkembangnya lembaga keuangan syariah di Indonesia terutama bank syariah. Berbeda halnya dengan bank konvensional yang saat ini usaha bank tersebut jauh dari hakikat dasarnya, bank tidak lagi menjadi lembaga pengimpun antara orang yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana.

Karena itulah perbankan Syariah saat ini masih menghimpun berlatar belakang perbankan Syariah yang menetap. Jadi karena itu yang namanya perusahaan tidak menginginkan kerugian, karena itu MSDM tetap di jalankan dengan giat dalam kinerja yang berjalan, menurut dan bagi bank sendiri baik bank konvensional dan bank Syariah sendiri manusia atau anggapan kita nasabah sendiri itu penting untuk pemasukan bank, salah satunya adalah ditujukan dengan adanya proses rekrutmen yang baik, yaitu dengan cara menemukan dan menarik para pelamar yang kapabel yang menarik untuk dipekerjakan dalam dan oleh suatu organisasi/perusahaan.

Pada situasi persaingan perbankan, bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada di tangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perbankan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan.

Dalam menciptakan kepuasan nasabah, jenis dan mutu produk itu sangat penting. Perusahaan yang jenis produknya sangat inovatif, bermutu tinggi, dengan harga bersaing sehingga dapat bersaing dengan produk lain yang sejenis, akan dapat menarik lebih banyak pelanggan. Semakin inovatif suatu produk hingga dapat memenuhi segala

kebutuhan pelanggan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan tersebut.

Permasalahan *service excellence* merupakan hal yang mutlak untuk diperhatikan. Bank harus terus memperbaiki kualitas pelayanannya untuk dapat bersaing dalam persaingan antar bank. Persaingan antar bank saat ini sangat tinggi, hal ini menyebabkan perubahan paradigma nasabah dalam pemilihan sebuah bank. Nasabah datang ke bank tidak hanya sekedar menyeter dan menarik dana, melainkan juga membeli suasana dan menikmati kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank.

Tidak seperti keuangan konvensional, yang telah dikenal oleh sebagian besar kita, keuangan syariah memiliki satu persyaratan utama setiap transaksi keuangan harus sesuai dengan syariah. Untuk menjamin kepatuhan terhadap syariah, lima prinsip utama harus di ikuti secara ketat.



Gambar I Prinsip-Prinsip Keuangan Syariah

Pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat menuntut customer untuk lebih berpikir rasional karena memiliki informasi lebih lengkap tentang pasar serta bagaimana penggunaannya. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Perkembangan dan kemajuan sebuah negara

tidak terlepas dari peranan bank sebagai lembaga keuangan, sehingga sektor perbankan dapat dikatakan sebagai indikator utama bagi kemajuan ekonomi suatu bangsa. Peranan bank di Indonesia dilihat secara nyata dalam tiap sector pembangunan, melalui berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh bank tersebut sesuai dengan fungsinya sebagai lembaga keuangan.

Adapun untuk kantor cabang Bank Syariah Indonesia Se-Kalimantan Selatan ada 11 cabang, yakni meliputi BSI KC Banjarmasin A Yani 1 (BNIS) yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 4 No. 385, BSI KC Banjarmasin A Yani 2 (BRIS) yang beralamat di Jl. A. Yani KM. 3 No. 147C, Kota Banjarmasin, BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat (BSM) yang beralamat di Jl. Lambung Mangkurat No. 16, Banjarmasin, BSI KCP Banjarmasin A Yani (BSM) yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 4 No. 27, Banjarmasin, BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka (BSM) yang beralamat di Jl. Niaga No. 7, Banjarmasin, BSI KCP Banjarmasin Sentra Antasari (BSM) yang beralamat di Jl. P. Antasari No. 23, Banjarmasin, BSI KCP Banjarmasin Soetoyo (BRIS) yang beralamat di Jl. Mayjend Soetoyo Siswomiharjo (Soetoyo S), BSI KCP Banjarmasin Sultan Adam (BRIS) yang beralamat di Jl. Sultan Adam No. 13A, RT. 24, Kota Banjarmasin, BSI KK Banjarmasin Hasan Basri (BSM) yang beralamat di Jl. Brigjen Haji Hasan Basri RT. 12, Kel. Alalak Utara, BSI KK Banjarmasin S Parman (BSM) yang beralamat di RS. Islam Banjarmasin (Eks Siolatama), Jl. Suwondo Parman No. 88, Banjarmasin, dan BSI KK Banjarmasin Sd Muhammadiyah (BSM) yang beralamat di SD Muhammadiyah VIII & X, Jl. Cempaka I RT. 3, Kel Kertak Baru Ulu, Banjarmasin.

Berdasarkan hasil pra survey awal kepada 10 nasabah Bank BSI Banjarmasin ditemukan beberapa fakta yang membuat nasabah merasa puas sebanyak 7 nasabah dari 10 nasabah menyatakan puas. Kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat

menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan nasabah dalam memberi layanan bisa menjadikan kehancuran dari perusahaan di masa mendatang. Agar nasabah dapat di pertahankan, tentu harus memberikan pelayanan optimal bagi nasabah. Istilah kepuasan nasabah (customer satisfaction) sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam setiap rumusan visi, misi, tujuan, credo, maupun motto organisasi, baik perusahaan bisnis maupun Lembaga nirlaba(Murti, 2021). Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan (Vita Briliana, 2013).

Sebanyak 3 nasabah menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan. Permasalahan yang sering terjadi di Bank BSI KK Hasan Basri yang membuat nasabah merasa tidak puas karena kurang tersedia tempat duduk untuk nasabah, penjelasan pegawai BSI KK Hasan Basri kepada nasabah berbelit-belit menjadi nasabah tersebut bingung dan pegawai Bank Syariah Indonesia KK Hasan Basri kurang peduli kepada nasabah. Berdasarkan hasil observasi awal dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang peneliti tertarik untuk peneliti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka pada penelitian ini didapatkan rumusan masalah yakni “ Apakah terdapat pengaruh signifikan pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka pada penelitian ini didapatkan tujuan penelitian yakni “Untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin”.

D. Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah khasanah ilmu pengetahuan serta memberi masukan dalam rangka penyusunan teori atau konsep-konsep baru terutama untuk pengembangan pemikiran dalam memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi catatan untuk koreksi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki apabila terdapat kekurangan dan kelemahannya.
- b. Menjadi sebuah rujukan atau sebagai bahan pertimbangan dalam melaksanakan tugas penelitian.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional diperlukan untuk menghindari salah pengertian dan menghindari kesalah pahaman persepsi dan tidak bertentangan dengan konsep yang ada. Untuk itu definisi operasional yang akan dijelaskan berdasarkan variabel penelitian adalah:

1. Konsep Perbankan

Pengertian bank menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah badan usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang dalam masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan

peredaran uang. Perbankan yang disebut bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk asset keuangan (*financial assets*) serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya keuntungan saja (Putri, 2017). Bank adalah lembaga yang menerima simpanan giro, deposito dan membayar atas dasar dokumen yang ditarik pada orang atau lembaga tertentu, mendiskonto surat berharga, dan menanamkan dananya dalam surat berharga (Anggraini, 2015).

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir dengan kepuasan nasabah serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk/jasa, nasabah (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian nasabah terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Adapun pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/ nasabah (Saputri Amelia Handayani & Anwar US, 2021)

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah “puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa”. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan. Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang atau badan hukum yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi nasabah bank baik dalam penggunaan produk maupun fasilitas bank.

F. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa penelitian yang ditemukan, terkait dengan penelitian ini setelah dilakukan studi pustaka, sebagai berikut :

Tabel I Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

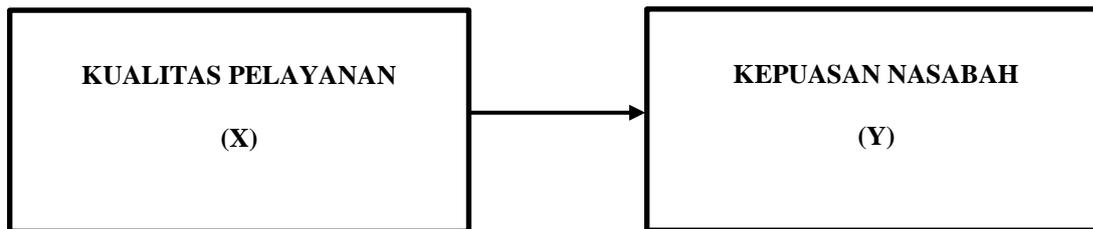
Peneliti dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
Fernos & Putra, (2019)	Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega Syari'ah Padang	Persamaan penelitian yang digunakan yakni variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	Perbedaan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni terdapat pada objek dan subjek penelitian(tempat dilaksanakan penelitian).
Nasfi <i>et al.</i> (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah	Persamaan penelitian yang digunakan yakni variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	Perbedaan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni terdapat pada objek dan subjek penelitian(tempat dilaksanakan penelitian).
Aziz dan Putra (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang.	Persamaan penelitian yang digunakan yakni variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	Perbedaan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni terdapat pada objek dan subjek penelitian(tempat dilaksanakan penelitian).

Wardiana (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone	Persamaan penelitian yang digunakan yakni variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	Perbedaan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni terdapat pada objek dan subjek penelitian (tempat dilaksanakan penelitian).
--------------------	---	--	---

Sumber: Hasil modifikasi dan olah peneliti (2023)

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah alur pikir peneliti sebagai dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Didalam penelitian kuantitatif, sangat dibutuhkan sebuah landasan yang mendasari penelitian agar penelitian lebih terarah. Oleh karena itu dibutuhkan kerangka pemikiran untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian lebih lanjut sehingga dapat memperjelas konteks penelitian. Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan, sebagai berikut :



Gambar II Kerangka Pemikiran

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang bertujuan mengarahkan dan memberikan pedoman dalam pokok permasalahan serta tujuan penelitian. Maka dari uraian masalah yang ada, dapat dimunculkan suatu hipotesis penelitian, sebagai berikut :

Ho: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka perlu disusun sistematika pembahasa yang berisi informasi tiap-tiap bab, sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang penjelasan mengenai latar belakang masalah dari penelitian, permasalahan yang sudah tergambar dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah. Setelah itu disusun tujuan penelitian dari penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan, signifikasi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna luas atau umum.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini membahas tentang masalah-masalah yang akan berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari penelitian sebelumnya.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang jenis dan sifat penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta tahap penelitian.

BAB IV : Penyajian Data

Bab ini membahas tentang hasil penelitian lapangan yang telah dilakukan dan dianalisis, terdiri dari penyajian data yang meliputi laporan hasil penelitian dari penelitian lapangan yang telah dilakukan.

BAB V : Penutup

Bab ini membahas tentang bagian yang berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang mencakup pembahasan masalah dan saran-saran atau masukan kepada pihak yang terkait.