

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan yang dewasa ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat. Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa bank, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif (Kasmir, 2020: Hlm 56).

Bank syariah sebagai bank bagi hasil di Indonesia diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang mulai sadar akan pentingnya bank bebas bunga dan mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam membuat bank syariah menjadi salah satu bank yang mengalami kemajuan pesat. Bank Syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebaskan bunga dan tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank (Dendawijaya, 2021: Hlm 32).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur eksistensi ekonomi syariah. Pesatnya perkembangan bank syariah menimbulkan ketertarikan bank konvensional untuk menawarkan produk bank syariah. Berdasarkan data statistik perbankan syariah yang dipublikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) jumlah bank syariah di Indonesia meningkat, dari 5 unit Bank Umum Syariah di tahun 2016 menjadi 13 unit di tahun 2020, sedangkan BPRS dari 131 unit di tahun 2016 menjadi 167 di tahun 2020. Sementara UUS mengalami penurunan dari 27 unit tahun 2016 menjadi 21 unit tahun 2020. Jadi jumlah perbankan syariah yang ada di Indonesia adalah 163 unit di tahun 2016 menjadi 201 unit di tahun 2020.

Perkembangan Bank Syariah di Kalimantan Selatan saat ini dapat dikatakan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari berdirinya kantor cabang baru dari bank-bank syariah diantaranya yaitu Bank berbasis Syariah (Kasmir, 2020:Hlm 5)

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatannya selalu mengutamakan *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja yang baik kepada nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.56, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah

74874 sebelumnya merupakan Bank Mandiri Syariah, namun sejak 1 Februari 2021 berubah menjadi Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan tabel 2 yakni perkembangan nasabah penabung khususnya pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, terlihat bahwa rata-rata pertumbuhan jumlah nasabah mengalami peningkatan untuk pertahunnya, yakni sekitar 791 Nasabah dan 18 rekening deposito. Dengan adanya peningkatan tersebut maka perlu dilakukan penilaian mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan yang telah dilakukan. Adanya beberapa keluhan nasabah yang muncul mengenai pelayanan pada kantor ini yang tidak konsisten, ini disebabkan karena jumlah nasabah yang bertransaksi semakin banyak dan akhirnya berujung mempengaruhi kepuasan nasabah dalam setiap melakukan transaksi.

Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan bank dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah *customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja, dimana *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada nasabah/pelanggan (Ernie dan Kurniawan, 2005:Hlm 132). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa adanya keterkaitan antara *customer service* dengan kepuasan nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang untuk berbisnis kembali dengan bank kita. Dengan cara seperti itu seorang Front liner dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada bank tersebut. Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan pegawai bukan hanya bertugas di Front office yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga pegawai di *Back office* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah (Kasmir, 2020:Hlm 5).

Bagian *frontliner* yang paling sering berinteraksi kepada nasabahnya. Sikap saat melayani nasabah, penampilan saat bekerja dan pengetahuan dalam produk-produk bank yang akan disampaikan kepada nasabah harus benar-benar diperhatikan oleh frontliner karena hal tersebut dapat menciptakan rasa puas kepada nasabahnya. Sebagai contoh pegawai *frontliner* bank di bagian *Customer service* dan teller.

Tugas seorang *Customer Service* Islami adalah keseluruhan fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat dan sesuai dengan nilai-nilai islam. Pelayanan seorang Customer Service dalam pandangan Islam (Muhammad (2022): 122–137), mempunyai nilai-nilai islami yang harus

diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam Al Qur'an, keharusan bersikap jujur dalam dunia bisnis seperti berdagang, berniaga dan atau jual beli, sudah diterangkan dengan sangat jelas dan tegas lain antara lain firman Allah SAW pada Qur'an Surah Al-Baqaroh : 283

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝٤٤﴾

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (tafsirweb.com: 2023).

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada tanggal 1-5 Juni 2022 di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika nasabah harus mengurus pembukaan rekening atau pergantian buku tabungan. Permasalahan kedua yaitu mengenai petugas CS yang melayani hanya satu orang saja, dengankan jumlah nasabah yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan terutama di jam kerja biasanya lebih dari 10 orang.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya AC yang kurang sejuk, sistem yang sering bermasalah dan gangguan, air yang tidak lancar khususnya pada wastafel cuci tangan untuk nasabah sering tidak berfungsi. Masalah yang terakhir yaitu mengenai jumlah pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah yang masih kurang kompeten.

Pelayanan yang diberikan pegawai kepada menjadi sangat penting karena semakin berhubungan dengan khalayak masyarakat atau orang banyak dalam masyarakat. Pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan suatu tujuan tertentu. Allah berfirman dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ
 وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS, Al-Baqarah (2): 267) (tafsirweb.com: 2023).

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk.

Thorik G dan Utus H (2018:77) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada heart share dan memperkokoh posisi di dalam mind share konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.

Pada tahun 2022 masih banyak pegawai dengan pendidikan SMA sebanyak 6 orang (42,9%) sehingga pimpinan perlu meningkatkan kompetensi pegawai tidak hanya melalui pendidikan formal saja, namun bisa dilakukan melalui pendidikan informal seperti diberikannya pelatihan, training, seminar dan studi banding kepada para pegawai. Hasil prasurvey diketahui bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang belum memahami atau belum bisa mengoperasikan komputer atau teknologi informasi, dikarenakan kurangnya pengalaman dalam menggunakan komputer, kurangnya ketrampilan dalam mengakses internet dalam komputer selain itu diketahui juga bahwa pegawai masih kurang memahami produk dari PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah sehingga pegawai kurang optimal dalam menjelaskan produk pelayanan yang ada kepada nasabah. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

Selain *customer service* dan kualitas pelayanan, efektivitas kerja juga memengaruhi kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan penggunaan suatu teknologi telah sesuai dengan hasil yang dicapai. Efektivitas menunjukkan seberapa akurat perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Wachidatus & Marlana, 2018). Penyelesaian tujuan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan dapat mencerminkan efektivitas operasional perusahaan.

Efektivitas kerja yang diberikan oleh pegawai PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah masih harus ditingkatkan. Selama ini, pegawai yang melayani khususnya di bagian teller hanya satu orang saja dan pada bagian *customer service* hanya dua orang dan kadang satu orang CS saja karena menganggap antrian nasabah tidak terlalu banyak. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah kurang optimal disebabkan seringnya gangguan pada sistem perbankan. Hal ini menyebabkan efektivitas kerja pegawai sangat memengaruhi kepuasan nasabah.

Selain pada kantor atau bagian internal perusahaan, nasabah sering mengeluhkan efektivitas kerja dari eksternal perusahaan seperti merasa kualitas m-banking BSI menurun dibandingkan sebelum merger dimana sebagian nasabah mengatakan bahwa aplikasi m-banking BRI Syariah lebih mudah dibandingkan setelah merger. Dimana m-banking BSI sering mengalami masalah dan pada m-banking BSI Syariah informasinya lebih jelas keterangan saldo mulai dari saldo masuk dan saldo keluar terdata di tabel online. Sedangkan pada m-

banking BSI tidak terdapat keterangan saldonya pada setiap transaksi (play.google.com, 2022). Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya keterkaitan antara efektivitas kerja dengan kepuasan nasabah.

Suatu organisasi atau kegiatan yang dijalankan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan terealisasinya tujuan tersebut maka semua itu akan sia-sia. Sebagaimana yang terdapat dalam firman Allah QS. Al-Kahfi ayat 103-104 yang berbunyi:

قُلْ هَلْ نُنَبِّئُكُمْ بِالْأَخْسَرِينَ أَعْمَالًا ۗ

Artinya:

Katakanlah: “Apakah akan kami beritahukan kepadamu tentang orang-orang paling merugi perbuatannya?” (tafsirweb.com: 2023).

الَّذِينَ ضَلَّ سَعْيُهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَهُمْ يَحْسَبُونَ أَنَّهُمْ يُحْسِنُونَ صُنْعًا

Yaitu orang-orang yang telah sia-sia perbuatannya dalam kehidupan dunia ini, sedangkan mereka menyangka bahwa mereka berbuat sebaik-baiknya”. (tafsirweb.com: 2023).

Ayat diatas menjelaskan bahwa orang yang paling merugi amalannya adalah orang-orang yang mengikuti hawa nafsu mereka dalam beramal dalam rangka tujuan mereka untuk mencapai keuntungan dan keutamaan. Sehingga akibatnya beramal dengan cara demikian itu, mereka terjatuh dalam kerusakan dan mereka tidak akan mencapai tujuannya. Jadi jelas bahwa suatu organisasi ataupun kegiatan yang dijalankan tidak sesuai dengan syariat yang telah

ditetapkan maka semuanya itu akan sia-sia meskipun tujuan dari organisasi tersebut bersifat mulia.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh penulis selama magang pada tanggal 3-7 September tahun 2022 dengan 10 orang nasabah melalui tanya jawab singkat mengenai kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, diketahui bahwa dari 10 orang nasabah yang datang untuk melakukan transaksi, sebanyak 7 orang nasabah mengungkapkan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan akibat jumlah pegawai yang melayani hanya satu orang dan menyebabkan nasabah mengantri cukup lama.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka menjadi alasan peneliti memilih judul penelitian yaitu sebagai berikut “Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah?

2. Apakah *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh secara simultan *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.
2. Mengetahui pengaruh secara parsial *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu yang telah dipelajari diperkuliahan dalam ilmu marketing sehingga dapat dijadikan sebagai suatu rujukan untuk pengembangan penelitian ekonomi perbankan yang akan datang.

2. Secara Teoritis

Memberikan informasi mengenai hubungan dan pengaruh kualitas produk layanan purna jual terhadap kepuasan nasabah. serta diharapkan dapat bermanfaat untuk referensi pengembangan penelitian lebih lanjut.

3. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi manager perusahaan tempat penelitian dalam rangka menyusun strategi penjualan dan praktek dalam mengembangkan ilmu mengenai pengaruh *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah terutama dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dibuat agar peneliti dapat melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap obyek penelitian.

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada disekitarnya (Yosin, 2019:Hlm 1).

2. *Customer service*

Customer service (X1) adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang sangat baik. *Customer service* merupakan garda terdepan pada setiap bank (Tjiptono, 2020:Hlm 189). Indikator dalam *Customer service* yaitu:

a. Menjaga sikap tubuh (X1.1)

Hindari menggaruk-garuk kepala, menggigit kuku, menekuk-nekuk ibu jari, melipat tangan, duduk membungkuk dan berjalan menyeret sepatu.

b. Berjabat tangan (X1.2)

Gunakan tangankanan, genggam selama 3-5 detik, senyum dan kontak mata, ucapkan nama anda/selamat datang dan juga kabar.

c. Menerima tamu (X1.3)

Berdiri saat tamu datang, sapa, senyum dan kontak mata, tanyakan dengan sopan apakah nasabah tersebut telah memiliki janji, jika anda orang yang dituju persilahkan nasabah duduk dan perkenalkan nama.

d. Menunjuk sesuatu (X1.4)

Menggunakan kelima jari dengan telapak tangan terbuka, menggunakan ujung pena untuk menunjukkan brosur atau formulir.

e. Sikap berdiri (X1.5)

Berdiri dengan tegap.

3. Kualitas pelayanan

Dalam penelitian ini terdapat lima Variabel Bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X2) adalah kebutuhan masyarakat yang berfokus pada fasilitas fisik, kehandalan pegawai, cepat tanggapnya pegawai, jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan dan rasa empati pegawai (Tjiptono dan Chandra, 2020:Hlm 24). Adapun variabel dalam kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah:

- a. *Tangible* (X2.1) meliputi fasilitas yang nyaman dan dirasa cukup. Adapun indikator-indikator *Tangible* dalam penelitian ini adalah:
 - 1) Bangunan/lokasi yang strategis (X2.1.1)
 - 2) Tempat parkir luas (X2.1.2)
 - 3) Ruang tunggu nyaman (X2.1.3)
 - 4) Suasana ruang pelayanan yang kondusif (X2.1.4)
- b. *Reliability* (X2.2) meliputi pegawai yang dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun indikator-indikator *Reliability* dalam penelitian ini adalah:
 - 1) Pegawai yang dapat diandalkan dalam melayani (X2.2.1)
 - 2) Penampilan pegawai yang rapi (X2.2.2)
 - 3) Pegawai yang bertanggung jawab (X2.2.3)
- c. *Responsiveness* (X2.3) meliputi kemampuan untuk cepat tanggap dalam membantu masyarakat. Adapun indikator-indikator *Responsiveness* dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pegawai yang tanggap dengan kebutuhan masyarakat (X2.3.1)
 - 2) Pegawai yang melayani masyarakat dengan cepat (X2.3.2)
 - 3) Pegawai yang dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan tepat (X2.3.3)
- d. *Assurance* (X2.4) yaitu perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan dan mampu menciptakan rasa aman bagi masyarakat. Indikator dalam Assurance yaitu:
- 1) Pegawai yang mampu memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan (X2.4.1)
 - 2) Pegawai yang menepati janji dalam pelayanan (X2.4.2)
 - 3) Pegawai yang jujur (X2.4.3)
- e. *Empathy* (X2.5) yaitu perasaan prihatin terhadap kesusahan yang dialami oleh masyarakat. Adapun indikator Empathy dalam penelitian ini adalah:
- 1) Pegawai yang memperlakukan semua masyarakat sama (X2.5.1)
 - 2) Pegawai yang melayani dengan sepenuh hati (X2.5.2)
 - 3) Pegawai yang menolak pungli (X2.5.3).

4. Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja (X3) adalah memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu dan secara sadar dan ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya (Siagian, 2018:Hlm 64). Indikator:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, adanya tujuan yang jelas dan pasti yang telah ditetapkan dalam mencapai target yang ingin dicapai (X3.1).
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, pemerintah kampung diharapkan memiliki strategi yang tepat dan jelas dalam melaksanakan pemerintahan (X3.2)
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, pemerintah diharapkan mampu melakukan proses analisis yang tepat dalam melihat kondisi di masyarakat maupun pemerintah itu sendiri (X13.3)
- d. Perencanaan yang matang, perlu dibuat perencanaan yang benar-benar matang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tidak merugikan kedua belah pihak, baik itu pihak masyarakat maupun pemerintah itu sendiri (X3.4).
- e. Penyusunan program yang tepat, setelah adanya proses analisis yang tepat dan baik maka akan dibuatlah penyusunan program yang sesuai dengan keadaan lapangan dan melalui proses perencanaan yang tepat maka akan menghasilkan penyusunan program yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya sehingga pemerintah desa diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakatnya (X3.5).
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, selain mekanisme kerja yang matang dan tepat yang telah dijelaskan diatas maka perlu didukung

dengan sarana dan prasarana kerja yang baik digunakan untuk menunjang kegiatan pemerintahan yang baik (X3.6).

- g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Perlu adanya sistem pengawasan dan pengendalian dari pemerintah sehingga mampu memberikan kritik, saran dan informasi yang berguna dalam rangka pengawasan dan pengendalian (X3.7).

5. Kepuasan

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya (Tjiptono, 2020:Hlm 172). Adapun indikator-indikator dari kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah:

- a. Y1.1 Pelayanan sesuai dengan harapan
- b. Y1.2 Kepercayaan nasabah terhadap produk dan jasa yang diberikan
- c. Y1.3 Rasa senang setelah mendapatkan pelayanan
- d. Y1.4 Merekomendasikan orang lain untuk ikut memakai barang dan jasa yang dibeli
- e. X1.5 Nasabah selalu datang kembali dan percaya untuk menabung dan melakukan transaksi dengan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

6. Nasabah

Menurut Otoritas Jasa Keuangan, nasabah adalah perseorangan atau badan yang menggunakan atau menerima fasilitas bank, baik dalam bentuk produk maupun jasa.

7. PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

F. Penelitian Terdahulu

Usaha meneliti pengaruh *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah telah dilakukan oleh:

1. Nina Indah Febriana (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh variabel kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung. Metode dalam menilai kepuasan nasabah menggunakan analisis SERVQUAL atau analisis gap. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket yang

diberikan kepada 196 sampel dengan unit analisis menggunakan analisis regresi. Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa secara simultan dimensi CARTER yang terdiri dari compliance, assurance, Kualitas pelayanan, *Customer services*, empathy, dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis servqual menunjukkan bahwa dari keseluruhan instrumen dimensi CARTER terdapat kesenjangan atau gap antara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan. Analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, antara lain adalah tentang: sistem tabungan, ketepatan waktu pelayanan seperti yang telah dijanjikan, ketersediaan ATM, Peralatan yang digunakan, hubungan antara pegawai dengan nasabah, perhatian personal bank kepada nasabah, dan respon *Customer service* dalam menanggapi keluhan nasabah.

2. Amelia (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Medan. Dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan adalah “Diduga ada hubungan yang signifikan dan positif mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah di Bank Mandiri Medan”. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan Analisa Korelasi, Uji Signifikan Korelasi, Analisa Regresi dan Uji Determinasi. Hasil penelitian terhadap 95 responden dengan teknik *porpusive sampling* menunjukkan t_{hitung} ternyata lebih besar $t_{table} = 5\%$ maka $t_{tabel} = t_{(2,48)}$ yaitu 2,021 atau 16,45 > 2,021 dengan hasil ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah di Bank Mandiri Medan.

3. Mariam (2018) yang melakukan penelitian "Hubungan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri, Tbk. KK Depok". Dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan adalah "Diduga ada hubungan yang signifikan dan positif pelayanan terhadap kepuasan nasabah". Teknik analisis data yang digunakan menggunakan Analisa Korelasi, Uji Signifikan Korelasi, Analisa Regresi dan Uji Determinasi. Hasil penelitian terhadap 94 responden dengan teknik *simple random sampling* menunjukkan t_{hitung} ternyata lebih besar $t_{tabel} = 5\%$ maka $t_{tabel} = t(4,58)$ yaitu 2,81 atau 17,76 > 2,89 dengan hasil ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri, Tbk. KK Depok.
4. Benjamin Schneider (2018). *Employee and Customer Perceptions of Service in Banks: Replication and Extension*. Data survei dari 142 karyawan dan 968 nasabah dari 28 cabang bank dianalisis dengan hasil sebagai berikut: (a) Dukungan moderat ditemukan untuk pekerjaan sebelumnya pada korelasi stres peran untuk karyawan peran batas (Parkington & Schneider, 1979), dan baik dukungan ditemukan untuk hubungan antara persepsi dan sikap layanan karyawan cabang dan pelanggan cabang (Schneider, Parkington, & Buxton, 1980); (b) beberapa hubungan signifikan dilaporkan antara persepsi karyawan cabang tentang praktik sumber daya manusia organisasi dan sikap pelanggan cabang tentang layanan; dan (c) sikap karyawan dan sikap pelanggan terkait dengan keinginan berpindah mereka sendiri dan satu sama lain. Hasil dibahas

dari perspektif mempromosikan integrasi konsumen dan perilaku organisasi di sektor jasa.

5. Vithya Leninkumar (2017). *The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty*. Persaingan sengit antar bank mendorong pemilik untuk mencari cara untuk memastikan keberlanjutan di pasar dan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif bahkan di antara persaingan. Dengan demikian, fokus terhadap kepuasan pelanggan telah meningkat lebih dari sebelumnya yang menarik perhatian para peneliti dalam perjalanan untuk mengidentifikasi antecedents kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, hubungan antara kepuasan pelanggan dan kepercayaan pada kepuasan pelanggan telah diselidiki di bank-bank komersial Sri Lanka. Temuan mengungkapkan korelasi positif yang signifikan antara kepercayaan pelanggan dan kepuasan; kepuasan dan kepuasan pelanggan; serta kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Kepuasan pelanggan telah diidentifikasi sebagai pengaruh penting pada kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepercayaan pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan yang membuktikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan antecedents dari kepercayaan pelanggan. Selain itu, hubungan tidak langsung antara kepuasan pelanggan dan kepuasan melalui kepercayaan pelanggan diamati. Studi masa depan dapat mereplikasi dalam konteks layanan lain dan perbandingan model bank pemerintah dan swasta akan memberikan pemahaman yang lebih.

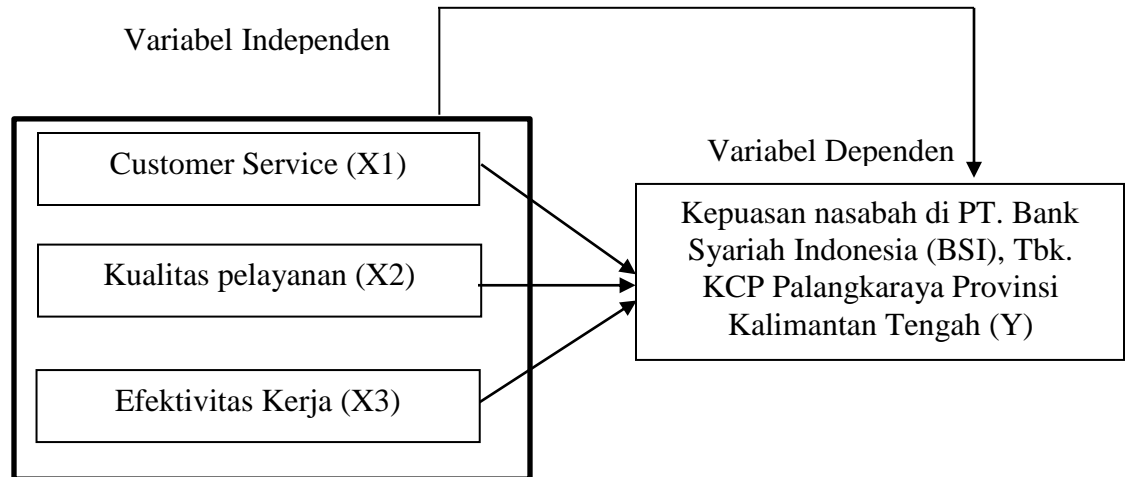
G. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban atau pernyataan sementara mengenai rumusan dari penelitian yang dikemukakan. Hipotesis adalah kesimpulan yang ditarik sebagai jawaban sementara terhadap masalah penelitian. Tujuan perumusan hipotesis adalah sebagai langkah untuk memfokuskan masalah, mengidentifikasi data-data yang relevan untuk dikumpulkan, menunjukkan bentuk desain penelitian, termasuk teknik analisis yang akan digunakan, menjelaskan gejala sosial, mendapatkan kerangka penyimpulan, merangsang penelitian lebih lanjut (Imron, 2019). Hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

1. *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.
2. *Customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

H. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan model konseptual yang berkaitan dengan bagaimana seorang peneliti menyusun teori atau menghubungkan secara logis beberapa faktor yang dianggap penting untuk masalah (Hidayat, 2018).



Gambar 1. 1 Kerangka Konsep

Keterangan:

Pengaruh secara Parsial \longrightarrow

Pengaruh secara Simultan \dashrightarrow

I. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN Bab ini berisi latar belakang penelitian yang menjadi dasar untuk melakukan penelitian. Bab ini juga memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional variabel, penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI menjelaskan masalah-masalah yang berhubungan dengan obyek penelitian seperti desripsi teori,dan kerangka berpikir serta hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN menguraikan tentang tempat dan waktu penelitian, pendekatan dan metode, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN berisi tentang gambar umum objek penelitian, seperti sejarah singkat berdirinya objek yang diteliti, profil, struktur organisasi, visi dan misi objek yang diteliti, dan hasil penelitian serta pembatasan data-data yang telah didapatkan, sehingga dapat diketahui hasil analisa yang diteliti mengenai hasil pembuktian hipotesis sampai degan pengaruh variable-variabel independen terhadap variable dependen.

BAB V PENUTUP terkhir ini berisi simpulan dari serangkaian pembahasan, ketebatasan penelitian atau kendala-kendala dalam penelitian, serta saran-saran yang perlu untuk disampaikan, baik untuk sebuah usaha maupun bagi penelitain selanjutnya.