

BAB I

PENDAHULUAN

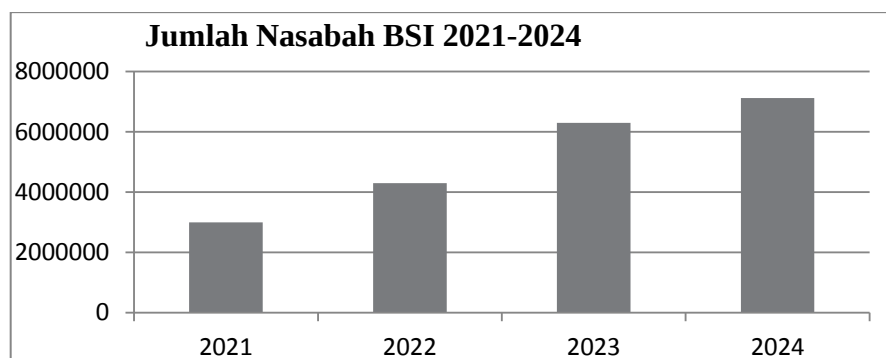
A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia bank sangatlah penting dalam kehidupan ini, seiring dengan berkembangnya perekonomian, dan sangatlah sulit dipisahkan hubungan antara masyarakat dengan bank saat ini. Mereka dituntut agar dapat menunjang kebutuhan masyarakat dengan menyediakan sebuah jasa dalam pelayanan (Nopita et al., 2021) .

Perbankan di Indonesia menerapkan dual banking system sejak berlakunya Undang-undang RI No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu yang berarti berlakunya dua sistem perbankan dalam satu negara. Dua sistem perbankan nasional itu adalah sistem perbankan umum (konvensional) yang menerapkan sistem bunga dan perbankan berdasarkan prinsip bagi hasil (yang secara implisit mengakui sistem perbankan berdasarkan prinsip syariah) (Thoyyibah et al., 2024).

Bank Syariah Indonesia atau disingkat menjadi BSI adalah sebuah lembaga yang beroperasi dalam bidang keuangan serta pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BSI merupakan sebuah lembaga pelayanan publik, yang dimana mempunyai kewajiban memberikan fasilitas dan pelayanan yang paling terbaik untuk nasabah. BSI adalah gabungan antara lembaga keuangan yaitu, Bris, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah dengan resmi beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021.

Gambar 1. 1 Jumlah Nasabah BSI



Sumber: BSI 2024

Dilihat dari tabel diatas pada tahun 2021 jumlah nasabah BSI adalah 3 juta nasabah, kemudian BSI juga mencatat peningkatan pada tahun 2022 sekitar 4,8 juta nasabah. Lalu, pada tahun 2023 jumlah nasabah BSI mencapai 6,3 juta. Hal ini menjadi bukti keberhasilan BSI dalam mendorong seluruh nasabah menggunakan Bank BSI. Hingga akhir Juni 2024 jumlah nasabah BSI tercatat mencapai 7,12 juta. Angka tersebut menempatkan BSI menjadi bank dengan berbasis nasabah terbesar kelima di Indonesia. Saat ini BSI sudah memiliki 1300 cabang di seluruh Indonesia. (Pratama, 2023).

Kalimantan Selatan sebagai salah satu provinsi yang memiliki potensi besar dalam pengembangan sektor perbankan syariah. Pertumbuhan ekonomi daerah yang relatif stabil, serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya bertransaksi secara syariah, menjadi faktor pendukung berkembangnya layanan keuangan syariah di wilayah ini. Pemerintah daerah bersama dengan lembaga keuangan syariah

seperti BSI juga aktif dalam mengedukasi masyarakat mengenai manfaat dan prinsip dasar ekonomi syariah.

Sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Selatan, Banjarmasin merupakan pusat aktivitas ekonomi, perdagangan, dan jasa. Kota ini memiliki populasi yang besar dan keberagaman aktivitas ekonomi, mulai dari perdagangan tradisional hingga sektor jasa modern. Dengan latar belakang tersebut, Banjarmasin menjadi lokasi strategis bagi pengembangan layanan perbankan syariah.

Bank Syariah Indonesia menjadikan Banjarmasin sebagai salah satu kota prioritas dalam ekspansi dan peningkatan layanan. Cabang-cabang BSI yang ada di kota ini berfungsi tidak hanya sebagai tempat transaksi keuangan, tetapi juga sebagai pusat edukasi keuangan syariah. BSI juga mengintegrasikan layanan digital untuk mempermudah nasabah dalam mengakses produk dan jasa, serta menerapkan standar pelayanan prima untuk memastikan kepuasan nasabah.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sentra Antasari merupakan salah satu unit kerja BSI yang memiliki posisi strategis di kota Banjarmasin. Terletak di kawasan pusat perbelanjaan dan pasar tradisional, KCP ini melayani masyarakat dari berbagai kalangan dan latar belakang ekonomi. Kondisi ini menuntut BSI KCP Sentra Antasari untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah, BSI KCP Sentra Antasari menerapkan prinsip pelayanan prima yang mencakup enam indikator utama: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Setiap indikator tersebut dirancang untuk menciptakan pengalaman layanan yang berkesan dan memenuhi ekspektasi nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan ini juga sejalan dengan strategi nasional BSI dalam membangun loyalitas nasabah melalui pendekatan personal dan profesional. Fenomena tingginya intensitas pelayanan di cabang ini menjadi latar belakang penting dalam melakukan penelitian terhadap kepuasan nasabah berdasarkan pelayanan yang diberikan.

Hal yang membuat saya tertarik untuk melakukan penelitian di sini adalah Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari pernah mendapatkan sebuah penghargaan ataupun sertifikat:

1. Juara 1 Cabang Pemenang Program Liga Pensiun RO IX Banjarmasin Kategori Gold (Periode Juni 2022)
2. The Best Growth Pawning Q1-2022
3. Certificate of Achievement untuk Kinerja Cabang dan Layanan

Berdasarkan dokumentasi berupa piagam penghargaan dan sertifikat prestasi yang diperoleh oleh BSI KCP Sentra Antasari, dapat dilihat bahwa unit ini telah menunjukkan kinerja pelayanan yang unggul secara konsisten.

Penghargaan-penghargaan ini menjadi indikator objektif bahwa cabang ini menerapkan standar pelayanan prima yang tinggi, dan hal ini

diakui secara internal oleh manajemen pusat BSI. Dalam konteks penelitian, ini merupakan representasi dari instansi yang telah mengimplementasikan prinsip pelayanan prima secara nyata.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya perbedaan hasil temuan dari beberapa studi terdahulu terkait korelasi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terlihat pada penelitian yang dilakukan oleh (Tetralleniajr, Novita Anggraeni, 2021) dan (Jurnal et al., 2022) yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

Namun, di sisi lain, hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian oleh (Syarief et al., 2023) dan (Syahwal Rizalianda, Mimin Suriadi, 2024). Dalam studi-studi tersebut, variabel pelayanan prima tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan hasil temuan ini menimbulkan ketidakselarasan dalam literatur yang ada mengenai hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan nasabah.

Adanya perbedaan temuan ini menunjukkan adanya gap penelitian, yaitu kesenjangan antara hasil-hasil penelitian yang satu dengan yang lainnya. Gap ini penting untuk ditelaah lebih lanjut guna memberikan kejelasan mengenai hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk

menjawab ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya serta memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian ilmiah di bidang kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks pelayanan prima pada sektor perbankan syariah.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengangkat judul **“Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Sentra Antasari”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan utama dalam penelitian ini berfokus pada sejauh mana pelayanan prima yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia memengaruhi kepuasan nasabah. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat korelasi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari.

C. Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat korelasi pelayanan prima dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari.

D. Signifikansi Penelitian

a. Kegunaan teoritis

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat serta menjadi referensi dalam menyediakan informasi yang relevan. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, perbandingan, serta dasar untuk penyempurnaan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

b. Kegunaan praktis

1. Peneliti

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat serta berkontribusi dalam memperluas wawasan dan pengetahuan. Selain itu, temuan penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan studi di bidang yang relevan.

2. Bagi UIN Antasari

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memperluas wawasan dalam bidang keilmuan serta menjadi referensi bagi penelitian lanjutan di masa mendatang. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi studi lain yang mungkin dilakukan dengan sudut pandang yang berbeda.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan inspirasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi dan pedoman bagi penelitian selanjutnya.

4. Bagi Perusahaan atau instansi

Peneliti ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam usaha perbaikan dan penyempurnaan dalam pemberian pembiayaan konsumtif sehingga mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Dari peneliti ini dapat menjadi sarana untuk menjalin hubungan kerja sama yang baik antara perusahaan kepada nasabah.

E. Definisi Operasional

1. Korelasi

Korelasi merupakan salah satu teknik analisis dalam statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel yang bersifat kuantitatif (Ginting et al., 2020). Adapun korelasi yang peneliti maksud di sini yaitu ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel X (pelayanan prima) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah).

2. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima (*Excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah (Hidayatullah, 2024). Adapun pelayanan prima yang

dimaksud peneliti di sini seperti apa pelayanan prima yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Sentra Antasari.

3. Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Irawan, 2020). Adapun yang dimaksud peneliti disini yaitu bagaimana kepuasan nasabah yang didapat di Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Sentra Antasari.

F. Sistematika Pembahasan

Adapun untuk terarahnya pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka disini perlu digunakan sistematika pembahasan yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut :

BAB I (Pendahuluan) yang berfungsi sebagai fondasi pemahaman terhadap isu yang dikaji. Bab ini menyajikan latar belakang secara piramida dari hal umum seperti pentingnya peran perbankan dalam perekonomian nasional, hingga ke hal yang lebih khusus yakni bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari berdampak pada kepuasan nasabah. Selain itu, dalam bab ini juga dijelaskan rumusan masalah, tujuan, manfaat teoritis dan praktis

dari penelitian, serta definisi operasional dan kerangka berpikir yang membantu membatasi ruang lingkup kajian.

BAB II (landasan teori) terkait pelayanan prima dan kepuasan nasabah. Teori-teori tersebut kemudian dikaitkan dengan konteks lembaga keuangan syariah, termasuk penjabaran indikator pelayanan prima seperti ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability, serta indikator kepuasan nasabah seperti kinerja sesuai harapan, biaya sesuai, dan lainnya. Kajian ini juga diperkaya dengan pembahasan penelitian terdahulu yang memiliki hasil beragam sebagian menunjukkan hubungan signifikan, sebagian lainnya tidak. Perbedaan ini menciptakan gap penelitian yang menjadi justifikasi pentingnya studi ini dilakukan.

BAB III (Metode Penelitian) menguraikan bagaimana pendekatan kuantitatif digunakan secara sistematis untuk menjawab hipotesis. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 97 responden yang diperoleh dari total populasi 4000 nasabah menggunakan rumus Slovin. Penyajian metodologis ini tidak hanya penting untuk validitas hasil, tetapi juga menunjukkan bahwa penelitian ini dirancang secara terukur dan dapat direplikasi. Peneliti juga menjelaskan bagaimana variabel X (pelayanan prima) dan variabel Y (kepuasan nasabah) dikonversi ke dalam indikator yang dapat diukur secara statistik.

BAB IV (Hasil dan Pembahasan) adalah inti dari penelitian ini, di mana hasil pengolahan data dianalisis secara deskriptif dan inferensial menggunakan regresi linear sederhana. Bab ini mengungkap bahwa

pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,928 dan koefisien determinasi R^2 sebesar 0,975. Ini berarti 97,5% variasi dalam kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan prima, yang menjadi temuan utama dalam studi ini. Hasil ini memperkuat pandangan bahwa pelayanan frontliner bank syariah bukan sekadar formalitas, tetapi merupakan faktor utama dalam membangun loyalitas nasabah.

BAB V (Penutup) merangkum hasil penelitian dan memberikan saran yang bersifat aplikatif bagi pihak bank, akademisi, dan peneliti selanjutnya. Peneliti menyarankan agar pihak BSI secara konsisten meningkatkan dimensi pelayanan prima karena terbukti memberikan kontribusi nyata terhadap kepuasan nasabah.