

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri perbankan dalam beberapa dekade belakangan menunjukkan perubahan yang sangat dinamis, didorong oleh globalisasi, kemajuan teknologi informasi, dan pergeseran pola konsumsi masyarakat. Transformasi digital telah mengubah operasional lembaga keuangan, mulai dari sistem transaksi, pengelolaan risiko, hingga cara melayani nasabah. Bank kini tidak hanya berperan sebagai tempat menyimpan dana dan memfasilitasi transaksi, tetapi juga sebagai penyedia layanan keuangan yang harus menawarkan pengalaman pelayanan terbaik untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah Kotler & Keller (2016).

Di era perbankan modern, kepuasan nasabah dianggap sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan. Nasabah yang puas cenderung tetap menggunakan layanan bank, meningkatkan frekuensi transaksi, dan bertindak sebagai promotor melalui rekomendasi mulut ke mulut. Loyalitas tinggi dari nasabah dapat menstabilkan sumber pendanaan, menambah jumlah pengguna layanan, serta memperbaiki reputasi bank di masyarakat Lupiyoadi (2014). Bank yang tidak berhasil menjaga kepuasan nasabah berisiko menghadapi peningkatan keluhan, penurunan citra, dan perpindahan nasabah ke lembaga keuangan lain yang lebih unggul.

Tidak diragukan lagi bahwa perbankan syariah kini memiliki posisi penting dalam sistem keuangan nasional. Dengan berbasis pada prinsip-

prinsip syariah, perbankan syariah menyediakan transaksi bebas dari riba, gharar, dan maysir, sambil menekankan keadilan dan keberkahan Antonio (2011). Meskipun demikian, perbankan syariah menghadapi tantangan yang lebih rumit dibandingkan bank konvensional. Selain harus menawarkan pelayanan yang kompetitif, bank syariah juga wajib memastikan semua produk dan layanan sesuai dengan kepatuhan syariah. Akurasi informasi dan pemahaman mendalam dari staf bank menjadi esensial, karena kesalahan penyampaian dapat menimbulkan ketidakpercayaan nasabah.

Dalam perspektif Islam, pelayanan yang baik dan penuh tanggung jawab merupakan bagian dari amanah yang harus dijalankan dengan jujur dan adil. Allah SWT berfirman dalam QS An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Ayat tersebut menegaskan bahwa amanah dan keadilan merupakan prinsip utama dalam setiap aktivitas muamalah, termasuk dalam pelayanan perbankan syariah. Pelayanan kepada nasabah bukan hanya aktivitas administratif, tetapi juga bentuk tanggung jawab moral yang harus dilaksanakan secara profesional dan jujur. Dengan demikian, kualitas

pelayanan di bank syariah harus mencerminkan nilai amanah agar tercipta kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank syariah terbesar di Indonesia hasil merger beberapa bank syariah milik negara (BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri) dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021 memainkan peran kunci dalam memperkokoh fondasi industri keuangan syariah nasional. Peningkatan jumlah nasabah dan ekspansi jaringan cabang menunjukkan bertambahnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan dan produk syariah BSI OJK, (2023). Namun, pertumbuhan nasabah belum tentu menunjukkan kualitas pelayanan yang seragam di semua cabang. Setiap cabang memiliki kondisi operasional, profil nasabah, dan hambatan pelayanan yang berbeda. Inilah mengapa evaluasi kualitas pelayanan di tingkat cabang perlu dilakukan secara mendalam.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Martapura adalah salah satu unit layanan BSI yang menangani berbagai kebutuhan transaksi keuangan nasabah, dari pembukaan rekening, layanan pembiayaan, transaksi tunai, hingga konsultasi produk syariah. Berdasarkan data internal cabang jumlah nasabah yang aktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura A.Yani mencapai kurang lebih 18.000 nasabah. Ditemukan ada beberapa masalah pelayanan yang dapat mengurangi kepuasan nasabah. Salah satu keluhan utama adalah antrean yang cukup lama, khususnya pada jam sibuk dengan lonjakan nasabah. Waktu tunggu yang panjang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, kondisi fasilitas fisik seperti

area tunggu dan kenyamanan kursi masih dianggap kurang memadai. Beberapa nasabah, terutama yang berusia lanjut, menyatakan bahwa ruangan belum sepenuhnya aksesibel bagi mereka. Fasilitas seperti kursi, ventilasi yang baik, dan sistem antrean yang lebih tertib merupakan elemen penting yang perlu diperhatikan. Dengan kata lain, dimensi *tangibles* dalam kualitas pelayanan masih memiliki peluang untuk ditingkatkan Parasuraman et al., (1988).

Menurut Parasuraman et al., (1988) mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan staf juga menjadi aspek krusial yang disoroti nasabah. Dari pengamatan, terlihat bahwa tidak semua staf memberikan layanan dengan *responsivitas* yang seragam. Ada staf yang tanggap, ramah, dan komunikatif, tetapi ada yang dianggap lambat dalam menanggapi pertanyaan atau kebutuhan nasabah. Inkonsistensi ini dapat mempengaruhi pengalaman pelayanan, karena interaksi staf adalah elemen utama dalam industri perbankan berbasis jasa. Mengingat ketergantungan layanan perbankan pada sumber daya manusia, maka pengembangan kompetensi staf harus dilakukan secara terus-menerus.

Masalah lain adalah tingkat literasi nasabah terhadap produk syariah yang masih rendah. Beberapa nasabah mengakui belum sepenuhnya memahami konsep produk seperti pembiayaan murabahah, tabungan wadiah, atau deposito mudharabah Fauzi (2020). Padahal pemahaman yang akurat tentang produk syariah penting agar nasabah merasa percaya diri dan nyaman saat bertransaksi. Kurangnya pengetahuan ini menunjukkan bahwa fungsi

edukasi kepada nasabah perlu diperkuat, baik melalui penjelasan langsung dari staf, brosur informatif, materi edukasi digital, maupun sosialisasi lain.

Di samping pelayanan langsung, layanan digital perbankan juga merupakan komponen vital dalam pelayanan kontemporer. BSI telah menyediakan berbagai fitur digital seperti aplikasi BSI Mobile, internet banking, dan ATM terintegrasi. Namun, berdasarkan temuan awal, tidak semua nasabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura memanfaatkan layanan digital tersebut. Sebagian nasabah masih lebih suka layanan manual atau belum terbiasa dengan teknologi digital. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital di perbankan syariah memerlukan pendekatan yang lebih inklusif agar semua nasabah dapat menikmati manfaatnya secara maksimal Rahmayanti (2022). Layanan digital yang belum optimal juga dapat memperberat beban pelayanan langsung, sehingga antrean menjadi lebih panjang.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan pengalaman nasabah dalam menerima pelayanan di BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura A.Yani. Kesenjangan ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan berpotensi menurunkan loyalitas mereka terhadap bank. Dalam teori pemasaran jasa, kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi utama menurut model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1988), yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Melalui kelima dimensi tersebut, bank dapat

mengukur seberapa jauh kualitas layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan nasabah. Penelitian tentang kepuasan nasabah sangat relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian dapat menjadi dasar evaluasi bagi manajemen dalam merancang strategi perbaikan layanan, baik dari segi fisik, kualitas sumber daya manusia, maupun penggunaan teknologi digital. Strategi yang tepat tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat loyalitas, memperbaiki citra bank, serta meningkatkan daya saing bank syariah di tengah persaingan yang semakin intens. Dengan evaluasi sistematis dan berbasis data, BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura A.Yani dapat mengembangkan layanan yang lebih berkualitas, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan nasabahnya.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang mendalam mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura, serta kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan menganalisis kelima dimensi SERVQUAL tersebut, diharapkan dapat diketahui aspek-aspek mana yang menjadi kekuatan serta kelemahan dalam pelayanan bank. Hasil analisis ini dapat dijadikan dasar dalam mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Dengan strategi yang tepat, diharapkan BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, memperkuat citra positif bank syariah, serta berkontribusi terhadap perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul “**Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah dalam Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura A.Yani.**” Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan di BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura A.Yani.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura?
2. Apa Faktor pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana strategi BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura.
2. Mengetahui faktor pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Signifikansi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian ilmu pengetahuan pada bidang manajemen pemasaran jasa dan perbankan syariah. Melalui analisis kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi SERVQUAL *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* penelitian ini memberikan gambaran baru mengenai bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada bank syariah yang beroperasi dalam masyarakat pasar tradisional. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik yang relevan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa, baik dalam lingkup bank syariah maupun lembaga jasa lainnya. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan pembandingan dalam pengembangan teori dan model pelayanan di masa mendatang, khususnya yang berkaitan dengan strategi peningkatan kepuasan nasabah pada institusi keuangan syariah.

2. Signifikansi Praktis

Secara praktis penelitian ini memberikan manfaat bagi berbagai pihak, terutama bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Martapura A.Yani, karena hasil penelitian ini menyajikan gambaran komprehensif mengenai kondisi pelayanan yang dirasakan

nasabah sehingga manajemen dapat mengetahui aspek pelayanan yang sudah berjalan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan, seperti kenyamanan fasilitas, efektivitas pelayanan *frontliner*, pemahaman pegawai terhadap produk syariah, serta optimalisasi layanan digital. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih tepat sasaran, termasuk peningkatan kompetensi pegawai, perbaikan sistem antrean, pengembangan fasilitas kantor, dan penguatan edukasi syariah kepada nasabah. Bagi nasabah, penelitian ini bermanfaat karena menyuarakan pengalaman, kebutuhan, dan harapan mereka terhadap pelayanan yang diterima, sehingga diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan yang lebih responsif, cepat, nyaman, dan informatif. Adapun bagi peneliti, penelitian ini memberikan pengalaman langsung dalam memahami dinamika pelayanan perbankan syariah melalui proses observasi, wawancara, dan analisis data, sekaligus memperkaya kemampuan analisis dan keterampilan penelitian lapangan yang berguna untuk penelitian selanjutnya maupun dalam pengembangan karier di bidang perbankan dan ekonomi syariah.

E. Definisi Operasional

Dalam penelitian kualitatif ini, definisi operasional berfungsi untuk memberikan penjelasan dan batasan konsep secara lebih terarah sehingga dapat mempermudah proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Definisi ini tidak berbentuk variabel yang diukur secara numerik,

melainkan berupa pemahaman konseptual yang mendasari fokus penelitian. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Strategi Peningkatan

Strategi merupakan suatu rencana yang disusun secara sistematis dan terarah untuk mencapai tujuan tertentu dalam jangka panjang. Menurut Rangkuti (2017), mengemukakan bahwa strategi adalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan yang berkaitan dengan program tindak lanjut dan prioritas alokasi sumber daya. Sementara itu, Sedarmayanti (2014) menjelaskan bahwa strategi merupakan proses penentuan rencana pimpinan organisasi yang berfokus pada tujuan jangka panjang serta cara untuk mencapainya. Strategi peningkatan ini mencakup upaya perbaikan sistem pelayanan, penguatan kualitas sumber daya manusia, serta penyesuaian layanan dengan kebutuhan dan harapan nasabah sesuai

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan jasa, termasuk perbankan. Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

3. Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan oleh suatu organisasi kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Menurut Tjiptono (2014), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Dalam penelitian ini, pelayanan diartikan sebagai seluruh aktivitas pegawai dalam melayani kebutuhan nasabah, baik dalam transaksi maupun pemberian informasi, yang dilakukan secara profesional dan sesuai prinsip perbankan syariah.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini dilakukan terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I berisi Pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II berisi Menyajikan tinjauan pustaka dan kerangka pikir yang menguraikan teori-teori strategi peningkatan, kepuasan nasabah, dan pelayanan ,hasil penelitian terdahulu, serta kerangka berpikir yang menjadi dasar alur penelitian.

Bab III berisi metode penelitian yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

Bab IV berisi laporan hasil penelitian yang berisi tentang penyajian data dan analisis data serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab V berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran saran yang disampaikan atas hasil penelitian.