

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Agar suatu negara dapat maju secara ekonomi dan moneter, operasional lembaga keuangan seperti bank yang merupakan bagian dari sektor jasa keuangan harus berjalan. Baik di tingkat domestik maupun internasional, terdapat banyak persaingan dalam ekspansi bank di Indonesia saat ini. Sebab persaingan tidak hanya sesama-sama Bank tapi Lembaga Jasa Keuangan seperti Asuransi, Pegadaian dan lain-lainya (Kusumawati & Kusmargiani, 2020). Semua Bank berupaya memberikan pelayanan terbaik serta kepuasan kepada nasabah maupun penggunaannya, dengan layanan jasa maupun produk-produk yang diberikan oleh Bank maupun perusahaan (Almantara, Sudarma, & Swamardika, 2021). Sekarang Indonesia menghadapi masa MEA (Masyarakat Ekonomi Asia), maka negara-negara ASEAN saling berkompetisi dalam sektor ekonomi. Faktor ini Bank harus mempunyai keunggulan dalam kualitas layanan dan kepuasan (Juwita, 2019).

Demikian Bank Syariah yang di Indonesia telah memasuki persaingan berskala nasional serta global diharapkan dengan adanya, Bank Syariah maka pertumbuhan ekonomi Indonesia bisa didorong maju kedepan. Untuk menghadapi tantangan baru ini, bank syariah perlu meningkatkan layanan dan infrastrukturnya. Keinginan umat Islam untuk menjalankan usaha yang sejalan dengan prinsip-prinsip Syariah Islam mendorong didirikannya Bank Syariah yang merupakan bagian dari sistem perbankan nasional Indonesia sebagaimana dituangkan dalam Pasal 1 Ayat 3 dan 4 Undang-Undang Nomor 1990 tentang Perbankan. (Syafii, 2020).

Bank Syariah atau umumnya *Islamic Bank* atau *Interest-free*, dengan menggunakan kata Islam tidak lepas pelaksanaannya perbankan Syariah. Meski baru mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992, Bank Syariah Indonesia pertama kali berdiri di Indonesia pada tahun 90an, yaitu pada tanggal 1 November 1991 (Riduwan, 2020). Liberalisasi industri perbankan syariah di Indonesia dari tahun 1983 hingga 1988, sebagaimana dituangkan dalam Paket Kebijakan Oktober (PAKOT), memberikan kerangka hukum bagi bank-bank syariah di negara ini untuk berkembang. Bank diberikan kewenangan dan keleluasaan untuk menentukan bentuk imbalan yang ditawarkan dan diambil dari nasabahnya, baik berupa bunga, keuntungan, maupun bagi hasil, sesuai dengan UU Perbankan No. 7 Tahun 1992, yang semakin memantapkan kerangka hukum Perbankan Syariah. Bank dilarang melakukan kegiatan usaha komersial berdasarkan bunga dan membagi keuntungan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992. (Pemerintah, 1992).

Adapun Bank Syariah beroperasi melakukan hukum Islam dan mengamalkan prinsip-prinsip Syariah Islam, untuk kegiatan transaksi, tabungan, perhitungan dan lain-lain. Umumnya ada perbedaan antara Bank Umum antara Bank Syariah, Bank Syariah tidak melakukan instrumen (bunga) sebab tidak ada dalam Al-Quran dan Al-Hadits melainkan sistem (bagi hasil dan rugi), jual beli (margin) juga sewa menyewa (ijarah) digantikan dengan sistem (bunga). Dalam kajiannya berpendapat sistem (bunga), instrumen tidak adil di satu sisi beban (bunga) cukup tinggi membuat peminjam tertekan dan bahkan kesulitan dalam menjalankan bisnis yang tidak pasti (Suzuki, 2020).

Pada tanggal 1 Februari 2021, Bank Syariah Indonesia didirikan. Tiga bank syariah di Indonesia Bank Mandiri Syariah, BRI Syariah, dan BNI Syariah bergabung menjadi Bank Syariah Indonesia. (Meilani, 2022). Tingkat persaingan cukup kuat saat ini, Bank Syariah Indonesia dituntut semakin berusaha dalam menarik nasabah serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan, industri bergerak dalam bidang jasa keuangan berprinsip asas kepercayaan. Kualitas layanan dan kepuasan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sangat penting dan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain bukti nyata (fisik), keandalan, daya

tanggap, jaminan, dan empati. (Sulistiyowati, 2018). Mendahulukan kualitas layanan dan kepuasan terhadap nasabah bukanlah pekerjaan mudah, dalam prosesnya kualitas layanan dan kepuasan pasti selalu menjadi pekerjaan rumah bagi sebuah Bank maupun yang bergerak dibidang jasa agar tetap bertahan saat ini (Andriyani, 2020).

Permintaan nasabah biasanya memiliki tuntutan lebih terhadap penyedia jasa dan selalu mengharapkan lebih dari Bank Syariah Indonesia. Kepuasan nasabah sesuatu perasaan senang, kecewa dirasakan seseorang dari membandingkan hasil kinerja karyawan maupun produk-produk dari sebuah Bank (Tuan *et al.*, 2022). Nasabah didefinisikan sebagai reaksi konsumen terhadap penilaian perbedaan antara tingkat layanan aktual dan yang diantisipasi (Ismulyaty *et al.*, 2022). Kepuasan nasabah mempengaruhi kebutuhan dan keinginan, hasil akumulasi dari pengalaman dimasa lalu ketika menggunakan jasa serta produk dan disampaikan oleh kerabat juga teman-teman.

Pesatnya perkembangan dunia perbankan saat ini, mudah ditemui sekitar kita. Berkenaan dengan fasilitas pelengkap, dan materialnya digunakan dalam kegiatan operasional Bank. Harus selalu berinovasi dan meningkatkan suasana dan fasilitas serta permintaan pasar (Rusdian, 2020). Hal ini *tangible* (bukti fisik) mempengaruhi aspek layanan dimiliki Bank meliputi fasilitas baik, nyaman, juga pelengkap sesuai dengan standar perbankan pada umumnya. Bukti fisik (*tangible*) kemampuan sebuah (Aulia, 2021). Bank untuk berhadapan langsung dengan nasabah (Makrifah & Trishananto, 2021).

Sedangkan *reliability* (kehandalan) karyawan dapat memberikan pelayanan cepat, mudah, akurat, serta sesuai dengan apakah yang dijanjikan diawal, upaya tersebut dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Berbicara tentang *reliability* (kehandalan) saja kita membahas tentang keprofesionalitas karyawan dalam melayani nasabah, mengingat secara langsung berinteraksi terhadap nasabah (Monica, 2023). Kehandalan (*reliability*) adalah kinerja karyawan dalam melayani nasabahnya (Yulia, 2021).

Dalam penelitian terdahulu diuji secara parsial, dimuat bahwasanya *tangible* (bukti fisik) tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Ismet, Bakkareng, & Hosra Afrizoni, 2024) serta tidak signifikan *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan (Fitriani & Fornio Barusman, 2022). Hasil uji secara simultan tidak berpengaruh *tangible* (bukti fisik) dan *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah (Darmawansah, 2022). Sebaliknya pada penelitian terdahulu secara simultan (Natalia, 2020) adanya pengaruh terhadap kepuasan nasabah, juga secara parsial (Aulia, 2022 & Rahayu, 2023)), pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Apapun usaha yang bergerak di bidang jasa layanan (*service*) juga barang harus mampu layanan dan produk yang dihasilkan, untuk keberlangsungan usahanya supaya berkembang dan maju. Yang menjadi kebutuhan dan diinginkan nasabah serta mengukur tingkat pelayanan dan saranan untuk perbaikan dan dalam memberikan kualitas jasa dan produk yang sesuai. Fenomena yang terjadi sekarang kurang lahan parkir, alat antrian dan ruang yang minim serta kehandalan karyawan dalam menyampaikan informasi masih lambat dan masih lambat dalam mengambil tindakan dalam menyelesaikan masalah terhadap nasabah artinya rendah kualitas SDM. Hal tersebut perlunya melakukan berbagai upaya secara sungguh-sungguh. Berdasarkan informasi yang diberikan, studi lebih lanjut dapat dilakukan mengenai subjek ini.

“Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Dan *Reliability* (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian mengikuti uraian latar belakang sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Bukti Fisik Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Nasabah?
2. Apakah Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Bergantung pada Keandalan Pegawai?
3. Akankah Kepuasan Pelanggan Dipengaruhi oleh Bukti Fisik dan Keandalan Karyawan Secara Bersamaan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan kerangka penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk tercapai.

1. Untuk mengetahui bagaimana bukti nyata berdampak pada kebahagiaan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui seberapa puas nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap keandalan pegawai banknya.
3. Untuk mengetahui seberapa puas nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap layanan yang diperolehnya dan seberapa andal karyawan yang bekerja di sana.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Keuntungan-keuntungan berikut diharapkan dari hasil penelitian ini, berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, yang merupakan penekanan utama dan tujuan penelitian ini.

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Berkontribusi positif terhadap kemajuan ilmu manajemen ekonomi.
- b. Memberikan banyak informasi tentang sumber dan buku yang dapat diandalkan.
- c. Tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk memberikan landasan bagi penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagian umum hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu manajemen khususnya fakultas ekonomi bisnis dan politik melengkapi kajian serta mengungkapkan secara empiris.

- b. Bagi Bank Syariah

Bahan informasi bagi Bank Syariah Indonesia terkait dalam menentukan keputusan serta kebijakannya.

- c. Bagi Penulis

Mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang topik yang dibahas, mendapatkan pengalaman praktis menerapkan apa yang telah dipelajari, dan mendapatkan wawasan baru adalah tujuan dari penerbitan artikel ilmiah.

## 1.5 Perumusan Hipotesis

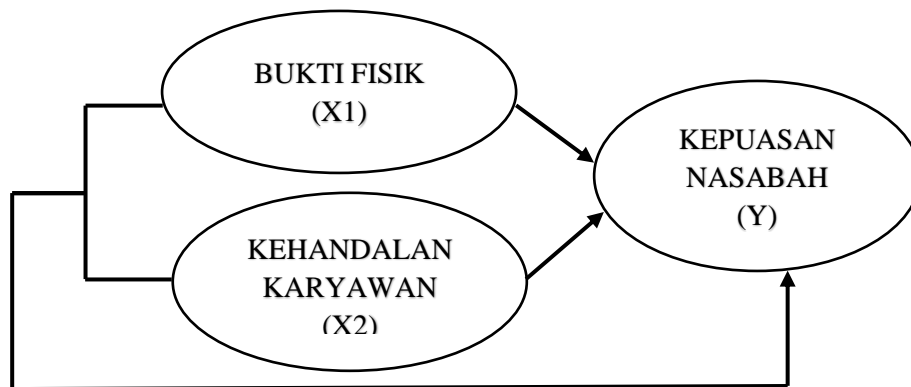
Sebagai asumsi kerja yang kebenarannya dapat dievaluasi melalui studi, hipotesis berfungsi sebagai kesimpulan jangka pendek atau sementara. (Pasaribu *et al*, 2022). Uraian di atas, maka hipotesis sebagai berikut.

1. Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia diyakini sangat dipengaruhi oleh bukti nyata.
2. Di Bank Syariah Indonesia, kami percaya bahwa ketergantungan karyawan kami sangat mempengaruhi kepuasan nasabah kami.
3. Di Bank Syariah Indonesia, kami percaya bahwa Bukti Fisik dan Keandalan bekerja sama untuk mempengaruhi kepuasan nasabah.

## 1.6 Kerangka Pikir

Menurut Agung dan Anik (2019), kerangka penelitian menjabarkan letak dan hubungan variabel terikat dan bebas. Berikut ini adalah sikap mentalnya.

**Gambar 1. Kerangka Pikir**



*Sumber Data: Peneliti 2024*

Keterangan:

1. Variabel Independen: Bukti Fisik (X1) dan Keandalan Karyawan (X2).
2. Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah (Y).

Pemikiran seperti ini memungkinkan kita untuk memahami bagaimana ketergantungan karyawan mempengaruhi kebahagiaan pelanggan dan bagaimana bukti fisik berdampak pada kepuasan pelanggan. Seiring dengan kepuasan pelanggan, bukti fisik dan ketergantungan personel berdampak pada kepuasan konsumen.