

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan organisasi keuangan yang mengumpulkan uang dari nasabah dan menginvestasikannya kembali dalam bentuk kredit atau dengan cara lain (Septia Wati & Iqbal Fasa, 2023). Indonesia memiliki dua sistem operasi keuangan yang berbeda: Bank syariah, yang mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam dan menawarkan skema bagi hasil sebagai cara untuk mencegah riba, dan bank tradisional, yang manajemennya menggunakan bunga (Fathurrahman & Utomo, 2023). Perkembangan dalam sektor perbankan terus mengalami peningkatan, oleh karena itu Bank syariah harus konsisten dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta kepuasan nasabah dengan baik. Sehingga, Bank Syariah tetap bertahan dan dapat bersaing dalam sektor perbankan (Fidia Oktafiani, 2022).

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan dari tiga Bank, yakni BRI Syariah, Mandiri Syariah, BNI Syariah. Tujuan dari penggabungan beberapa bank menjadi Bank Syariah Indonesia untuk dapat mengoptimalkan ekonomi syariah di Indonesia dan dapat menjadi salah satu bank syariah terbaik di dunia dalam 5 tahun ke depan (Meilani & Sugiarti, 2022). Di Kalimantan Timur, keberadaan KCP Bank Syariah Indonesia sudah mencapai 7 kantor cabang pembantu dan 14 atm yang tersebar disejumlah daerah salah satunya di Juanda (Heriani, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia sudah mulai banyak dikenal oleh kalangan masyarakat. Bahkan Bank Syariah Indonesia atau yang lebih dikenal dengan BSI menjadi salah satu bagian dari *The World Best Bank* sesuai yang dilakukan dan ditetapkan oleh *Forbes*. Direktur utama BSI Hery Gunardi mengatakan bahwa pencapaian yang diperoleh merupakan bagian motivasi perusahaan agar konsisten meningkatkan layanan khususnya bagi nasabah dan kepada masyarakat pada umumnya. Serta menjadi pemicu perkembangan ekonomi Syariah di Indonesia untuk manfaat masyarakat di masa depan (Wafi, 2022).

Dalam upaya untuk terus memberikan yang terbaik bagi nasabah, Bank Syariah Indonesia terus melakukan transformasi dalam meningkatkan layanan dari berbagai sisi, salah satunya yaitu peningkatan pada sisi karyawan. Daya tanggap karyawan merupakan keinginan untuk membantu nasabah dengan memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang efisien (Idju *et al.*, 2022). *Responsiveness* (daya tanggap) menjadi bagian terpenting dalam memberikan pelayanan, sebab daya tanggap mengacu pada respon atau kesigapan karyawan dalam memberikan informasi yang membantu serta dapat dipahami oleh nasabah (Sholehuddin & Rahman, 2020). Daya tanggap yang baik dari karyawan meliputi beberapa aspek, yakni : kesediaan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas, tanggap dalam mengatasi keluhan dan permintaan pelanggan, kecepatan dalam menyelesaikan masalah sehingga tidak membuat pelanggan menunggu lama. Ketika semua aspek tersebut dapat terpenuhi maka, karyawan dan bank akan mendapatkan nilai positif serta dianggap mampu memenuhi kepuasan nasabah (Surwanto & Sopian, 2018).

"*Facio*" berarti melakukan atau membuat, dan "*satis*" adalah campuran dari kata Latin "*satis*", yang berarti cukup baik, dan "*facio*". Sederhananya, definisi kepuasan adalah upaya untuk mencapai standar dengan keunggulan (Ardiansyah, 2021). Dimana kepuasan merupakan luapan emosi seperti puas dan kecewa dari seseorang yang muncul karena menilai kinerja yang diharapkan tidak sesuai dengan ekspektasi. Bank harus mampu memenuhi harapan yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Dimana hal ini menyiratkan bahwa bank harus dapat

memberikan layanan yang memenuhi dan melampaui harapan nasabah mereka (Halim *et al.*, 2021). Layanan berkualitas adalah layanan yang memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan sehingga timbul rasa puas bagi nasabah. Namun, akan ada ketidakpuasan dan layanan akan dilihat secara negatif jika tidak sesuai dengan harapan. Karena konsumen yang menentukan apakah suatu layanan itu baik atau buruk, bank harus konsisten dalam memenuhi harapan nasabah untuk mendapatkan kepuasan (Saputri, 2022).

Ketika nasabah tidak puas dengan kualitas layanan yang mereka terima, keluhan akan diajukan. Keluhan nasabah dari *Responsiveness* (daya tanggap) pada Bank Syariah Indonesia adalah ketika terjadi gangguan layanan yang mengakibatkan nasabah tidak dapat mengambil dana milik mereka dari pagi hingga sore hari. Dalam kasus ini, bahkan nasabah tidak sempat untuk mempersiapkan langkah-langkah pilihan atau menunda rencana transaksi mereka. Bank kurang terbuka dalam menjelaskan penyebab gangguan dan tidak memberikan informasi perkiraan waktu pemulihan melalui kontak nasabah yang terdaftar pada sistem mereka, sehingga nasabah menunggu dengan kepastian kurang jelas (Wicaksono, 2023). Kejadian tersebut dapat menimbulkan rasa kecewa terhadap kualitas layanan dan dianggap bahwa Bank Syariah Indonesia kurang tanggap dalam menghadapi masalah dan dapat menyebabkan beberapa nasabah beralih ke bank lain, terutama jika mereka merasa BSI tidak menangani situasi dengan baik. (Yunior, 2019). Berdasarkan penjabaran diatas, peneliti memutuskan apakah daya tanggap dari Bank Syariah Indonesia KCP Juanda memiliki dampak terhadap kepuasan nasabah, sehingga dilakukannya penelitian untuk mengetahui hal tersebut. Dan diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dalam dunia perbankan dengan judul “Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari penjelasan yang dijabarkan pada latar belakang diatas maka dibuat rumusan masalah penelitian adalah adakah pengaruh *Responsiveness* karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini :

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi penulis dalam menambah ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah Indonesia.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Pihak Bank

Diharapkan dari penelitian ini dapat berguna bagi Bank Syariah Indonesia kota samarinda sebagai masukan yang bermanfaat agar meningkatkan *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan terhadap kepuasan nasabah dan sebagai bahan informasi tentang dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Agar terus dapat menjadi sumber yang bermanfaat kedepannya diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi pembelajaran.

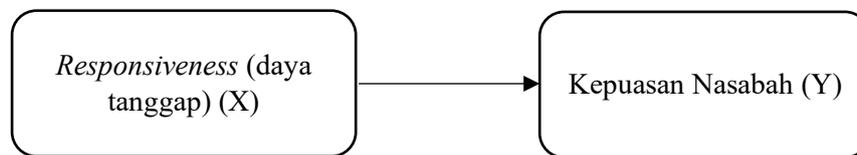
1.5 Perumusan Hipotesis

Hipotesis adalah solusi jangka pendek untuk beberapa perselisihan studi. Hipotesis bersifat sementara sehingga masih perlu dilakukan pembuktian kebenaran melalui pengumpulan data empiris.

Responsiveness memiliki dampak penting terhadap kepuasan nasabah sehingga tidak boleh diabaikan, karena dengan daya tanggap melibatkan kesediaan dalam memberikan bantuan kepada nasabah dan ketanggapan karyawan mengatasi keluhan atau masalah (Stianti, 2023). *Responsiveness* menjadi faktor utama yang dapat berdampak pada kepuasan nasabah melalui kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Bahkan, daya tanggap bisa dianggap sebagai salah satu bagian penting dalam kualitas layanan, yang berhubungan baik dengan penyedia layanan karena mampu menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan jasa seperti perbankan dalam menjawab permasalahan pelanggan. Penjelasan ini mengarah pada hipotesis penelitian, yaitu sebagai berikut: Diyakini bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) staf dan kebahagiaan pelanggan berhubungan.

1.6 Kerangka Pikir

Kerangka kerja adalah diagram yang menggambarkan hubungan antara variabel dan faktor lain yang sedang diselidiki. Berikut merupakan kerangka pikir dalam penelitian mengenai pengaruh variabel *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan terhadap variabel kepuasan nasabah.



Sumber data : Peneliti, 2024

Gambar 1. 1 Kerangka Pikir