

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan harus terus meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah dengan mengoptimalkan kinerja karyawan sejalan dengan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, guna mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan daya saing yang lebih kuat di pasar. Berbicara tentang pelayanan, kinerja perbankan sangat dipengaruhi olehnya, yang merupakan gambaran dari pencapaian program kerja untuk mencapai tujuan perbankan. Menurut Feriadi Budiyah dan Hendi Pradana Adi Putra (2020), keunggulan kualitas pelayanan diharapkan mampu memenuhi keinginan konsumen dengan memberikan pengalaman yang memuaskan dan berkesan setiap saat. Dunia perbankan harus dapat menunjukkan kinerja dan pelayanan yang lebih baik. Agar dapat berkembang dan memperoleh keunggulan kompetitif, bank harus memprioritaskan pemberian layanan terbaik kepada nasabahnya, melebihi layanan pesaingnya. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan hal mendasar bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan dan terjalannya kepercayaan dengan pelanggan. Dengan memahami, menangani kebutuhan dan keinginan pelanggan, karyawan dapat menawarkan beragam layanan. Fajar Anggara Manis *et al.*, (2023) menyatakan bank berperan sebagai organisasi keuangan yang memfasilitasi penyimpanan dan penyaluran uang kepada individu yang membutuhkan. Seiring berjalannya waktu, industri perbankan menghadapi persaingan yang semakin ketat sehingga mendorong perbankan untuk berinovasi dan mengembangkan produk-produk yang lebih praktis sehingga memberikan kemudahan dan rasa aman kepada nasabah. Ariffudin *et al.*, (2023) menyatakan selain mengumpulkan dan mendistribusikan kembali dana kepada masyarakat, bank juga menyediakan berbagai layanan tambahan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial pelanggan mereka. Bertindak sebagai perantara, bank menjembatani kesenjangan antara pemilik modal dan pihak yang mencari bantuan keuangan. Anna Rahmadia & Afriyeni (2024) menyatakan bahwa Bank adalah lembaga milik negara atau swasta yang mengumpulkan uang untuk tabungan dan kemudian memberikan kredit kepada masyarakat.

Ekonomi syariah di Indonesia berkembang pesat setiap tahun, menunjukkan peningkatan signifikan dan pertumbuhan yang konsisten (Nafiah, 2021). Di antara perkembangan tersebut adalah pertumbuhan perbankan berbasis syariah yang menjadi landasan ekonomi syariah. Lembaga keuangan yang dikenal dengan bank syariah ini mengumpulkan dana dari sumber eksternal dan menyalurkannya kepada masyarakat sesuai dengan prinsip hukum Islam. Berpedoman pada ajaran *Al-Quran* dan *As-Sunnah*, bank syariah menjalankan operasionalnya dengan berpegang pada prinsip syariah (Anisa Yuri *et al.*, 2021). Di Indonesia, jumlah bank terus meningkat, dan perbankan syariah berkembang pesat. Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu contoh pertumbuhan cepat dalam sektor perbankan syariah yang terus menarik perhatian masyarakat dan investor di Indonesia. Berdasarkan *The State Of Global Islamic Economy Report*, Bank Syariah Indonesia kini menduduki peringkat ke-7 bank nasional dari sisi aset (Sulistianingsih & Thanul, 2021). Bank Syariah Indonesia (BSI) didirikan pada 1 Februari 2021 untuk meningkatkan kinerja perbankan nasional. Perbankan syariah perlu menyesuaikan diri dengan dinamika pasar yang terus berubah serta memberikan pelayanan yang transparan dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, guna menarik dan mempertahankan kepercayaan nasabah secara berkelanjutan. Perbankan syariah sebagai lembaga komersial harus mengutamakan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan maksimal kepada klien, menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan jangka panjang. Menurut Any Meylani & Dian Sugiarti,

(2022), terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu, *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empaty* (Empati).

Peningkatan kualitas adalah cara kami meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan harus membayar harga agar tetap bertahan dalam bisnisnya karena masalah kualitas (Ajeng Tri Astuti & Hari Purwanto, 2023). Menurut, Any Meylani & Dian Sugiarti, (2022), kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang diberikan bank kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh bank dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Ini mencakup semua aspek interaksi antara bank dan pelanggan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan optimal. Kualitas layanan memiliki kaitan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen. Layanan yang baik tidak hanya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan konsumennya, menciptakan loyalitas jangka panjang (Mohammad Milad, 2020). Menurut Yassir (2021), kepuasan layanan adalah keunggulan yang diharapkan mampu memenuhi berbagai keinginan konsumen, memastikan kepuasan pelanggan serta meningkatkan loyalitas dan kepercayaan terhadap mereka. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan tingkat kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan setelah membandingkan kualitas barang atau jasa yang diterima dengan harapan awal mereka terhadap produk atau layanan tersebut. Evaluasi ini mencerminkan perbedaan antara ekspektasi dan realitas, perbandingan ini menentukan kepuasan atau kekecewaan pelanggan secara keseluruhan. Memberikan pelayanan terbaik adalah cara efektif untuk memuaskan pelanggan dan memastikan mereka tetap loyal pada perusahaan (Any Meylani & Dian Sugiarti, 2022). Kualitas layanan bertujuan untuk menenangkan pelanggan dan memberi mereka perasaan bahwa mereka mendapatkan pelayanan lebih dari yang mereka harapkan (Yanti Nurhayati, 2023). Memberikan pelayanan terbaik adalah salah satu cara untuk memuaskan pelanggan. Pelanggan dapat dilayani dengan kecepatan dan ketepatan waktu, menanggapi keluhan dan masalah mereka, dan memberikan solusi terbaik. Pelanggan yang puas akan berpengaruh pada kemajuan perusahaan karena layanan yang baik. Kepuasan pelanggan berkontribusi positif dengan meningkatkan loyalitas dan reputasi perusahaan, memperkuat fondasi kesuksesan bisnis dan mendukung pertumbuhan jangka panjang. Pelayanan jaminan dan empati karyawan terhadap pelanggan adalah kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan. Kepercayaan, kemampuan, dan keamanan adalah indikator jaminan, sedangkan empati adalah kepedulian, perhatian, dan keramahan. Menurut Yanti Nurhayati (2022), menyatakan bahwa Kinerja karyawan yang baik meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bisnis, memastikan transaksi aman untuk memberi pelanggan rasa aman dalam berbisnis. Selanjutnya menurut, Yanti Nurhayati (2022), karyawan perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memberikan perhatian penuh dan menunjukkan empati kepada pelanggan, serta memahami tuntutan dan keinginan mereka. Selain itu, karyawan harus memperhatikan emosi pelanggan untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Sejumlah besar nasabah menyampaikan keluhan terkait rendahnya tingkat kepedulian karyawan terhadap mereka. Pelanggan merasa kurang diperhatikan dan mengeluhkan lambatnya proses pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, yang menimbulkan ketidakpuasan. Jumlah antrian yang menumpuk yang menyebabkan pelanggan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan adalah bukti fenomena ini. Nasabah juga menilai karyawan tidak dapat memberikan jaminan yang sesuai dengan prosedur yang telah dijelaskan kepada nasabah sebelum melakukan transaksi. Selain itu, nasabah mengeluh tentang fasilitas bank, terlalu sedikit kursi dan ruang, sehingga beberapa harus menunggu di luar ruangan sambil berpanas-panasan.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan nasabah yang didasarkan pada dua konsep penting yaitu kualitas pelayanan berjudul “Pengaruh *Assurance* (Jaminan) Dan *Empaty* (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia “Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda, Kota Samarinda”. Alasan peneliti mengangkat judul penelitian tersebut yaitu karena belum ada penelitian terdahulu yang meneliti dengan judul penelitian tersebut, dan topik tersebut sangat relevan dengan bidang studi yang saya tempuh saat ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai pada penjelasan latar belakang diatas, peneliti menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda?
2. Apakah empati karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda?
3. Apakah jaminan dan empati karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui pengaruh empati karyawan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan dan empati karyawan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi penulis  
Diharapkan memberi wawasan terkait kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah.
  - b. Bagi peneliti berikutnya  
Diharapkan bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya terkait kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda, Kota Samarinda.  
Dijadikan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat membuat nasabah puas dan bertahan.
  - b. Bagi Masyarakat.  
Masyarakat dapat memahami pelayanan di Bank sesuai dengan syariat ajaran agama islam.

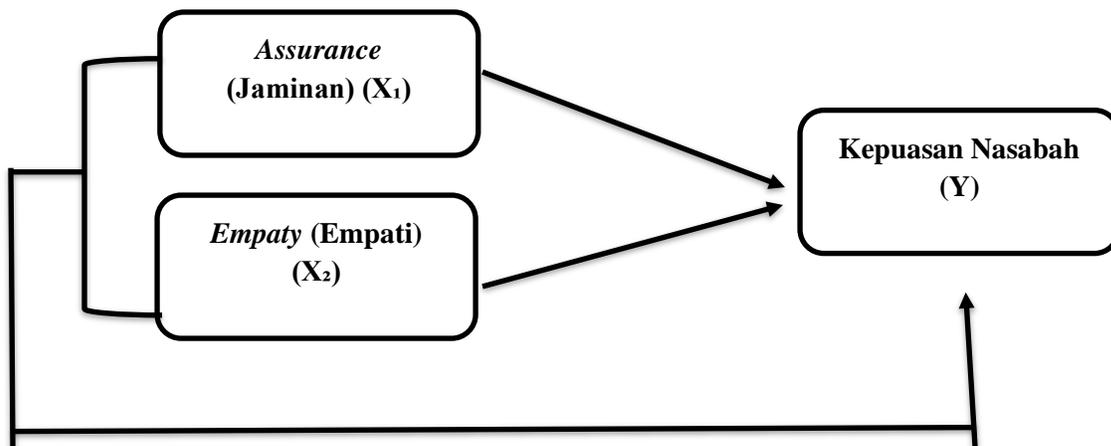
### 1.5 Perumusan Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Assurance* (Jaminan), diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.
2. *Empaty* (Empati), diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.
3. *Assurance* (Jaminan) dan *Empaty* (Empati), diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.

### 1.6 Kerangka Berpikir

Menurut Deti Kurniasih dan Tiris Sudartono (2021), kerangka berpikir adalah konsep yang mengidentifikasi faktor-faktor penting sebagai masalah utama, membentuk dasar untuk analisis mendalam dan solusi yang efektif. Berikut ialah gambarannya:



Sumber data : Peneliti 2024

**Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran**