

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang tersebar di seluruh Indonesia, sektor perbankan mengalami pertumbuhan dan kemajuan pesat. Hal ini menyebabkan persaingan ketat di antara bank yang ada di Indonesia salah satu yang merasakan persaingan tersebut adalah perbankan syariah, bank syariah sangat berperan untuk membantu mengembangkan sektor riil perekonomian negara dan peran mereka sebagai lembaga intermediasi keuangan membuat salah satu bagian penting dalam siklus ekonomi. Bank syariah berkomitmen untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan individu melalui tindakan ekonomi sesuai dengan nilai-nilai agama Islam. Sebagai hasil dari banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia, terlihat antusiasme masyarakat besar untuk menjadi nasabah bank syariah, yang memungkinkan mereka untuk memilih berbagai produk dan layanan menarik yang telah disiapkan oleh perbankan. Menurut Kambey *et al.*, (2020) apabila orang mengatakan bahwa suksesnya perusahaan perbankan hanya tergantung dari kerja keras tanpa adanya kualitas. Sebenarnya yang terjadi adalah penyedia jasa memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan itu sendiri menurut Kotler & Keller (2016:153) adalah respon emosional individu, baik positif maupun negatif, yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan mereka dengan kualitas kinerja dari suatu jasa yang mereka rasakan. Harapan pelanggan dibentuk oleh pertemuan masa lalu, umpan balik dari kenalan, dan informasi yang diterima melalui berbagai saluran media. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan mengalami kekecewaan yang mendalam, sedangkan pemenuhan harapan akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini menegaskan fakta bahwa hanya perusahaan yang mampu sepenuhnya mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan mereka, dan memahami tanggapan mereka lebih baik daripada pesaing mereka yang dapat bertahan dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif (Okonkwo & Ugwuonah, 2019). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas dan mempertahankan keunggulan kompetitif mereka, para manajer perlu menyediakan dan mempertahankan kualitas layanan yang sangat baik.

Dalam (Rifa'i, 2023) menjelaskan bahwa jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan, hal tersebut dianggap buruk dan dapat mendorong nasabah untuk beralih ke perusahaan lain. Ini juga dapat menyebabkan berhentinya langganan dan perpindahan konsumen ke pesaing. Menurut teori kualitas yang diungkapkan oleh Juran & Feo (2010:71), "*Quality is fitness for use*", yang berarti jika produk atau jasa berhasil digunakan oleh pelanggan sesuai dengan tujuan awalnya, maka pelanggan akan puas dengan kualitasnya. Prinsip ini berlaku baik untuk barang fisik, jasa, maupun informasi, di mana produk tersebut harus memenuhi kebutuhan dan tujuan yang diinginkan oleh pelanggan serta pihak-pihak yang berkepentingan. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, salah satunya adalah *reliability* (kehandalan) merupakan faktor penting dalam keberlangsungan sebuah perusahaan.

Kehandalan karyawan merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat hal tersebut di dukung oleh pernyataan menurut (Nuzulullaeli *et al.*, 2020). Kemampuan untuk memenuhi janji dengan tepat waktu, konsisten, dan cepat merupakan komponen penting dari pelayanan karena pemenuhan janji akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan disebut kehandalan. Chandra *et al.* (2020:76) menyatakan bahwa interkoneksi antar dimensi kehandalan layanan memiliki arti penting dalam kerangka operasional organisasi. Hal ini disebabkan karena kehandalan merupakan cerminan prestasi kerja karyawan yang luar biasa. Ketergantungan pemberian pelayanan dapat dilihat dari ketepatan pegawai dalam

memberikan pelayanan berdasarkan pengetahuan yang diperoleh, kemahiran dalam menerapkan keterampilan pada bidang pekerjaannya, dan keahlian yang diperoleh dari pengalaman masa lalu (Riyadin, 2019). Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh karyawan dapat diandalkan dan menghasilkan kepuasan nasabah (Monica & Marlius, 2023).

Kepuasan nasabah perlu diperhatikan bagi perusahaan di bidang perbankan, kepuasan nasabah menjadi aspek penting bagi perbankan untuk mempertahankan citra perusahaan bagi masyarakat luas. Untuk mencapai kepuasan nasabah yang tinggi, perusahaan harus mengerti dan memenuhi kebutuhan serta harapan nasabah dengan baik. ini mencakup berbagai faktor seperti kualitas produk atau layanan, kecepatan dan keramahan pelayanan, kemudahan akses informasi, serta penanganan keluhan yang efisien. Menurut (Karim, 2020) kepuasan dan ketidakpuasan nasabah atas produk akan berpengaruh apabila nasabah merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Nasabah yang puas juga cenderung akan memberikan refrensi yang baik terhadap produk kepada orang lain.

Bank Muamalat merupakan salah satu bank syariah, yang berada di kota samarinda. bank syariah secara umum didirikan pada tahun 1991 sebagai bank syariah pertama di indonesia tujuan pendirian bank muamalat adalah untuk penyedia layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip ajaran agama islam yang melarang riba (Bunga) dan praktik keuangan spekulatif. Bank ini beroperasi berdasarkan bagi hasil, jual-beli dan sewa-menyewa. Bank syariah menunjukkan kinerja yang signifikan dalam industri perbankan syariah di indonesia. Namun, dengan meningkatnya persaingan dari bank syariah lainnya serta bank konvensional yang menawarkan produk-produk syariah, bank muamalat menghadapi tantangan dalam mempertahankan pangsa pasar dan kinerjanya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marimin & Musthofa, (2018) dan Nasfi *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, tidak selamanya kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah seperti penelitian yang dilakukan oleh Humairo & Hasan (2023) dan Kambey *et al.* (2020). Walaupun variabel yang diteliti adalah kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan, namun setiap peneliti memberikan hasil penelitian yang berbeda-beda. Selain itu, penelitian sebelumnya didominasi oleh penelitian yang membahas tentang pengaruh pemberian pelayanan oleh bank kepada nasabah terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada kehandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah bank.

Kehandalan karyawan dan kepuasan nasabah salah satu faktor kritis yang mempengaruhi stabilitas dan reputasi sebuah institusi keuangan. Dalam institusi yang diatur ini, setiap kesalahan atau kelalaian bisa berakibat fatal, baik dari segi finansial maupun kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, pelatihan yang berkelanjutan, pengawasan yang ketat, dan pengembangan budaya kerja yang profesional adalah kunci yang sangat di perlukan agar bisa mempertahankan kepuasan nasabah yang telah dibangun selama ini.

Kemudian penelitian yang di lakukan oleh Halimah (2013) menyarankan agar Bank Muamalat Syariah cabang Samarinda meningkatkan tolok ukur kinerjanya. Hal ini dikarenakan jika ditinjau melalui perspektif sistem *Balanced Scorecard*, kinerja Bank Umum Syariah Muamalat dianggap tidak lengkap karena tidak memenuhi dua bidang utama: perspektif nasabah serta proses pertumbuhan dan pembelajaran. Temuan penelitian ini menunjukkan adanya kekurangan, yang menyiratkan bahwa jika pembelajaran tidak dilakukan secara optimal, ada kemungkinan bahwa proses internal di cabang belum mencapai tingkat keandalan yang diinginkan. Oleh karena itu,

Bank Muamalat cabang Samarinda perlu mempertimbangkan bagaimana melaksanakan proses pelayanan dengan sempurna. Pada akhirnya, kehandalan yang dimiliki oleh karyawan Bank Muamalat Cabang Samarinda dapat diimplementasikan secara optimal. Sehingga membantu manajemen Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah dari sisi kehandalan karyawannya secara maksimal. Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu diatas, maka penulis mencoba menuangkannya dalam karya ilmiah dengan judul “Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian adalah. Apakah kehandalan karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan. Untuk membuktikan bahwa kehandalan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diinginkan dengan dilakukannya penelitian ini yakni :

1. Secara Teoritis

1) Bagi Peneliti

Peneliti dapat memanfaatkan informasi ini untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang tingkat kepuasan nasabah dan menerapkannya pada penelitian sendiri.

2) Bagi Akademik

Akademisi dapat memperoleh manfaat dari data ini karena memberikan mereka wawasan berharga mengenai kepuasan layanan, yang dapat digunakan dalam penelitian dan kegiatan akademis mereka.

2. Secara Praktis

1) Bagi Instansi

Bank dapat memanfaatkan informasi ini untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan memastikan keandalan karyawannya, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah dan profitabilitas jangka panjang. Data ini berfungsi sebagai sumber daya berharga bagi bank untuk mempertahankan standar layanan yang tinggi.

2) Bagi Nasabah

Dengan memahami keandalan pegawai bank, nasabah dapat mengambil keputusan yang tepat dan memilih institusi yang paling memenuhi kebutuhan mereka, sehingga memastikan pengalaman perbankan yang memuaskan.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

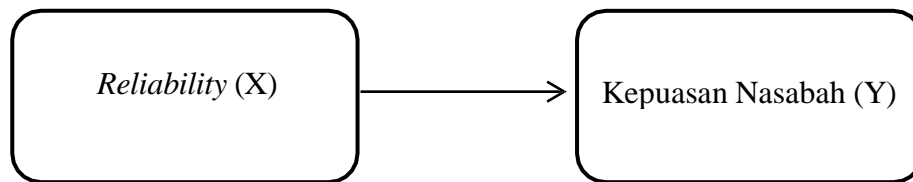
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang industri perbankan, khususnya dalam konteks perbankan syariah dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, temuan penelitian ini bertujuan untuk menyumbangkan wawasan dan pengetahuan berharga bagi para peneliti dan pembaca di masa depan, khususnya terkait kepuasan pelanggan.

1.5 Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu asumsi sementara atau prediksi terhadap masalah penelitian, yang memerlukan data atau fakta untuk mendukungnya, seperti yang dijelaskan oleh Timotius (2017). Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian, dan landasan teori yang telah disusun dalam kerangka pikir, hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa kehandalan (*reliability*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda.

1.6 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran menjelaskan bagaimana variabel-variabel dalam penelitian ini terhubung dan diposisikan antara variabel independen dan variabel dependen. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran Penelitian