

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era 4.0 dimana berada pada era digitalisasi, disini merupakan peluang bagi perbankan maupun non perbankan untuk bisa berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang membuat persaingan bisnis akan semakin ketat, terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan, untuk mengatisipasi perusahaan dituntut untuk menjadi lebih baik. Salah satu yang perlu diperhatikan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan yang baik, dimana pelayanan yang baik atau prima sesuai yang diinginkan oleh nasabah akan terciptanya kepuasan nasabah yang dapat membuat nasabah merasa puas akan layanan yang diberikan.

Bank Syariah di Indonesia merupakan bank yang menerapkan prinsip-prinsip syariah yang jenisnya ada Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, Perbankan Syariah menurut UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Dalam dunia usaha sudah hal yang umum melakukan pertukaran atau transaksi, begitupun perbankan yang dimana tugas intinya adalah menghimpun dana, menyalurkan dana, dan menyediakan layanan/jasa kepada para nasabahnya. Dalam hal ini layanan yang harus diberikan kepada para nasabah dan calon nasabah harus

bisa untuk memuaskan harapan mereka, Dalam prinsip islam ada lima asas transaksi yang harus dilakukan oleh Lembaga yang menggunakan prinsip islam, yaitu asas persaudaran, asas keadilan, asas kebermanfaatan, asas keseimbangan, dan asas universalisme.

Kepuasan sangatlah penting bagi perusahaan jasa/barang dikarenakan bisa mempengaruhi apakah nasabah/pelanggan akan kembali lagi, maka dari itu perusahaan mencari strategi bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan nasabah salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono, (2018:79) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan diantaranya *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Dimensi-dimensi tersebut menentukan tingkat kepuasan dari para nasabah.

Pelayanan adalah hal yang sangat diprioritaskan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah. Dengan memegang prinsip-prinsip Syariah dalam melaksanakan operasionalnya, bahwa pelayanan memiliki peran penting dalam terciptanya kepuasan nasabah.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk. memiliki misi menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia yang membuat Bank Syariah Indonesia percaya bahwa dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan nasabah akan terpenuhi, dengan memiliki “*CORE VALUES*” atau budaya perusahaan Bank Syariah Indonesia yang dikenali dengan sebutan “AKHLAK” yang artinya moral atau tingkah laku diantaranya adalah: amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif yang membentuk pengembangan sumber daya manusia dalam terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu, menandakan adanya kesenjangan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kualitas pelayanan yang diteliti oleh Sirait & Calen (2021) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian Andi Alfianto Anugrah Ilahi dan Arifuddin Arifuddin (2022) yang menunjukkan hanya dimensi *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangibles* yang berpengaruh positif sedangkan pada dimensi *Responsiveness* dan *Empathy* tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah.

Dapat disimpulkan kesenjangan penelitian yang ditemukan dari penelitian terdahulu bahwa pada area yang diteliti oleh Sirait & Calen (2021) berada di kantor unit yang lebih kecil daripada kantor cabang, lalu pada penelitian Alfianto Anugrah Ilahi dan Arifuddin Arifuddin (2022) hanya mengambil masalah jaringan internet dan satu jenis nasabah yaitu wirausaha pada satu area pasar, penulis tertarik untuk mengambil judul ini pada tempat penelitian yang dilakukan di KCP Bandung Cijerah yang merupakan cabang baru dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk, dan juga 2 peneliti sebelumnya belum mengambil judul ini pada tempat penelitian yang akan dilakukan.

Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah ditemukan fenomena yang menjadi urgensi dalam penelitian ini yaitu yang pertama pada dimensi *Tangible* fasilitas ruang yang sempit sehingga hanya memiliki beberapa tempat duduk, tidak memiliki akses masuk untuk penandang disabilitas dan hanya ada 1 ATM yang tersedia, kedua pada dimensi *emphaty* yaitu ketelambatan respon obrolan melalui media whatsapp juga beberapa nasabah ada

yang tidak sampai dibalas dan *Branch Manager* sulit untuk di temui, ketiga pada dimensi *Responsiveness* dimana pada BSI Cabang Bandung Cijerah ini hanya memiliki 1 *Teller* dan 1 *Customer Service* membuat terhambatnya pelayanan disaat banyaknya nasabah yang mengantri membuat nasabah menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Keempat pada dimensi *Reliability* untuk *teller* baru kerjanya kurang cepat dan handal dibandingkan *teller* sebelumnya.

Kejadian diatas menunjukkan bahwa setiap kejadian empiris tidak sesuai dengan teori yang ada. Hal ini ditunjukkan adanya kesenjangan yang menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda disetiap variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dengan melihat dasar ini yang melatarbelakangi penulis tertarik untuk membahas dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah
2. Bagaimana kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kualitas pelayanan pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah
2. Kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu perusahaan.

2. Bagi Jurusan

Memperkaya khazanah ilmiah di bidang ilmu terkait bagi jurusan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Selain

itu hasil penelitian juga dapat memberikan masukan bagi pengembangan kurikulum jurusan di masa mendatang.

3. Bagi Pihak Bank

Memberikan saran dan evaluasi bagi PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah khususnya dalam hal pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu perusahaan.

4. Bagi Pihak Lain

Memberikan gambaran bagi pihak lain terkait indikator spesifik dari kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan dapat diterapkan pada kondisi serupa.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah Jl. Melong Asih No.66, Cijerah, Bandung Kulon, Kota Bandung, Jawa Barat, 40213. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari hingga bulan Mei tahun 2024.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini dilakukan dari mulai bulan Februari 2024 sampai bulan Juni 2024 bertempat langsung dilokasi yang ditentukan, berikut rencana kegiatan penelitian ini:

