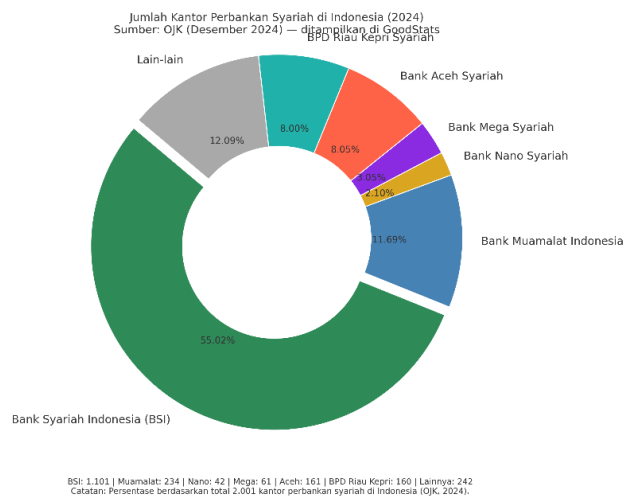


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir perbankan syariah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu perbankan syariah terbesar di Indonesia yang berperan penting dalam menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) telah beroperasi sejak 1 Februari 2021 dan mempunyai asset sebesar Rp 245,7 triliun dengan modal inti sebesar Rp 20,4 triliun. Dengan jumlah asset ini, BSI masuk kedalam 10 bank terbesar di Indonesia tepatnya berada di urutan ke-7 dari sisi asset.¹



Gambar 1. 1 Jumlah Kantor Perbankan Syariah di Indonesia

¹ BSI, Bank Syariah Indonesia. “Sejarah Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia,” 2023.

Berdasarkan data dari GoodStats ditunjukkan jumlah kantor perbankan syariah di Indonesia dengan rincian BSI sebesar 55,02% dengan jumlah kantor 1101, Bank Muamalat Indonesia 11,69% dengan jumlah kantor 234, Bank Nano Syariah 2,1% dengan jumlah kantor 42, Bank mega Syariah 3,05% dengan jumlah kantor 61, Bank Aceh Syariah 8,05% dengan jumlah kantor 161, BPD Riau Kepri Syariah 8% dengan jumlah kantor 160 dan lain lain 12,09% dengan jumlah kantor 242. Dari hasil tersebut dikehui bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki kantor terbanyak di Indonesia dibandingkan dengan perbankan syariah lainnya sebesar 55,02% dengan jumlah kantor 1101 unit.²

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah gabungan dari berbagai perbankan syariah seperti Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah. Dengan penyatuan bank syariah tersebut, Sebagian besar Masyarakat Indonesia optimis bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu memberikan dampak yang luar biasa dalam perbankan syariah dan menjadi pusat ekonomi dan keuangan syariah di dunia. Namun, meskipun pertumbuhannya semakin meningkat tetap ada berbagai tantangan yang masih dihadapi salah satunya dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah itu sendiri.³

² Hadiroh, Jamaliah. "Jumlah Kantor Perbankan Syariah Di Indonesia 2024, BSI Mendominasi." GoodStats, 2025.

³ Rantemangiling, Yultriani, Elko L Mamesah, and Donna O Setiabudhi. "Analisis Yuridis Mengenai Merger Bank Syariah Mandiri, Bri Syariah, Dan Bni Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI)." *Lex Crimen* 11, no. 5 (2022): hal. 1-15.

Kepercayaan nasabah merupakan faktor fundamental dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Kepercayaan menjadi landasan utama bagi nasabah untuk bersedia menjalin hubungan jangka panjang dengan bank serta menyerahkan dana mereka untuk dikelola. Dalam konteks perbankan, kepercayaan mencerminkan keyakinan nasabah bahwa bank mampu, jujur, dan memiliki itikad baik dalam menjalankan fungsi intermediasi keuangan. Kepercayaan juga berperan sebagai mekanisme pengurang risiko, karena nasabah pada dasarnya berada pada posisi yang rentan terhadap potensi penyalahgunaan dana atau informasi oleh pihak bank.⁴

Dalam konteks ini, Al-Qur'an secara tegas memerintahkan umatnya untuk menjaga *Amanah* (kepercayaan), sebagaimana firman Allah SWT. yang tercantum dalam Q.S AL-Nisa ayat 58, yaitu:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

*Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar dan Maha Melihat.” (Q.S AL-Nisa [4]: 58)*⁵

⁴ Hermawati, Agustin. “Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital* 1, no. 1 (2023): 14–28

⁵ Al-Qur'an. “Ayat Dan Terjemahan.” Qur'an NU, n.d.

Berdasarkan ayat diatas, kepercayaan nasabah kepada bank (*amanah*) adalah kewajiban moral yang tinggi dalam Islam. Ayat ini menuntut agar segala sesuatu yang dipercayakan (dana nasabah) wajib dijaga, dikelola dan dikembalikan secara benar dan adil kepada pemiliknya. Jadi, kepercayaan berarti bank harus bertindak dengan kejujuran total dan menggunakan kemampuan terbaik untuk memastikan keadilan bagi nasabah, karena ini termasuk hal yang harus dipertanggungjawabkan.

Dalam perbankan syariah, kepercayaan nasabah memiliki dimensi yang lebih kompleks dibandingkan perbankan konvensional. Kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan kinerja finansial dan kualitas pelayanan, tetapi juga mencakup kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah (*sharia compliance*). Nasabah mempercayai bahwa dana yang mereka simpan dan transaksi yang mereka lakukan dikelola sesuai dengan ketentuan syariah, bebas dari unsur riba, *gharar*, dan *maysir*. Apabila nasabah meragukan kepatuhan syariah bank, maka tingkat kepercayaan akan menurun meskipun bank memiliki produk dan layanan yang kompetitif.⁶ Kegiatan perbankan yang melibatkan pengelolaan dana publik adalah bentuk penyerahan *amanah* (kepercayaan) dari nasabah kepada bank. Oleh karena itu, prinsip menjaga kepercayaan menjadi tuntutan etika yang sangat tinggi.

Kepercayaan nasabah juga berimplikasi langsung terhadap keberlangsungan bank. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan mendorong loyalitas nasabah, meningkatkan intensitas penggunaan produk dan

⁶ M Guffar Harahap et al., Perbankan Syariah; Teori, Konsep & Implementasi, 2023.

layanan, serta menciptakan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Sebaliknya, menurunnya kepercayaan dapat berdampak pada berkurangnya loyalitas, meningkatnya kecenderungan nasabah untuk berpindah ke bank lain, serta melemahnya citra institusi perbankan syariah di mata masyarakat.⁷ Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah merupakan prasyarat penting bagi bank dalam menghadapi persaingan industri perbankan yang semakin ketat.

Tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat dilihat melalui hasil Survei *Satisfaction, Loyalty, and Engagement* (SLE). Indeks *Satisfaction, Loyalty, and Engagement* (SLE) merupakan indikator yang banyak digunakan dalam kajian manajemen jasa untuk menggambarkan kualitas hubungan antara institusi dan pelanggan.⁸ Dalam konteks perbankan, khususnya perbankan syariah, kepuasan, loyalitas, dan keterikatan nasabah tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan merupakan hasil dari akumulasi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diterima secara konsisten. Oleh karena itu, indeks SLE dapat dipandang sebagai indikator tidak langsung (*proxy*) dari tingkat kepercayaan nasabah.⁹

Berikut adalah Indeks Kepuasan, Loyalitas & *Engagement* (SLE) nasabah BSI dari tahun ke tahun berdasarkan laporan keberlanjutan BSI yang diverifikasi pihak independen:

⁷ Hermawati, Agustin. "Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas,...

⁸ M Guffar Harahap et al., Perbankan Syariah,...hlm.98

⁹ Agustin Hermawati, "Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital* 1, no. 1 (2023): 14–28,

Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan, Loyalitas dan Engagment (SLE)

No	Tahun	Indeks SLE (%)	Kategori Penilaian	Keterangan
1.	2023	60,60	<i>Rationally Loyal</i>	Menunjukkan nasabah telah merasa puas dan loyal secara rasional, namun keterikatan emosional masih perlu ditingkatkan
2.	2024	64,91	<i>Engaged</i>	Menunjukkan peningkatan kepuasan, loyalitas dan keterikatan nasabah terhadap layanan BSI

Sumber: PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2025). *Sustainability Report 2024*, hlm. 143

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, indeks SLE nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami peningkatan dari 60,60% pada tahun 2023 dengan kategori *Rationally Loyal* menjadi 64,91% pada tahun 2024 dengan kategori *Engaged*. Peningkatan ini menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya merasa puas secara fungsional, tetapi juga mulai memiliki keterikatan yang lebih kuat terhadap bank.¹⁰ Dalam perspektif teori kepercayaan yang dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman, kondisi tersebut erat kaitannya dengan persepsi nasabah terhadap kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*), dan kebajikan (*benevolence*) yang dimiliki oleh institusi perbankan.¹¹

Namun demikian, capaian indeks tersebut masih berada pada tingkat yang belum optimal dan belum sepenuhnya mencerminkan kepercayaan nasabah yang kuat dan stabil. Peningkatan indeks secara agregat nasional berpotensi menutupi adanya penurunan kepercayaan nasabah pada wilayah, unit layanan, atau kelompok nasabah tertentu yang memiliki karakteristik dan pengalaman layanan yang berbeda. Kondisi ini

¹⁰ BSI. *Forwarding To Excellent Sustainability Action*, 2024

¹¹ Mayer et al. "An Integrative Model of Organizational Trust Author (s): Roger C . Mayer , James H . Davis and F . David Schoorman Published by : Academy of Management Stable

menunjukkan bahwa penurunan atau melemahnya kepercayaan nasabah bukanlah asumsi semata, melainkan fenomena yang realistis dan dapat diidentifikasi melalui penelitian empiris, sehingga penting untuk dikaji lebih lanjut guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap BSI.¹²

Kota Tasikmalaya dikenal sebagai daerah yang religius bahkan dijuluki sebagai Kota Santri. Hal ini menjadikan masyarakatnya cukup responsif terhadap nilai-nilai keIslaman. Kota Tasikmalaya juga merupakan salah satu kota di Jawa Barat yang memiliki potensi perkembangan perbankan syariah, khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai institusi keuangan yang mulai diminati oleh masyarakat setempat. Dalam konteks peningkatan pelayanan dan kepercayaan nasabah di kota ini, penting untuk melihat faktor-faktor seperti kemampuan (*Ability*), integritas (*Integrity*), dan kebajikan (*Benevolence*) dari pihak bank yang dinilai berperan signifikan dalam membangun kepercayaan nasabah. Berdasarkan penelitian sebelumnya di Tasikmalaya, kualitas layanan dan produk BSI, termasuk layanan *mobile banking*, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah di wilayah ini,¹³ Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kemampuan, integritas, dan kebaikan hati terhadap kepercayaan nasabah

¹²Andrianto, & Firmansyah, A. (2019). Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek). CV. Penerbit Qiara Media, 1–489.

¹³Aji Mardani, Dede, and Dini Apriani Aji. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk BSI Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi : Kota Tasikmalaya Tahun 2023.” *La Zhulma | Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2023): 148–57

BSI di Kota Tasikmalaya sangat relevan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan temuan awal di lapangan, terdapat indikasi adanya kecenderungan penurunan tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Tasikmalaya. Indikasi ini diduga tercermin dari masih ditemukannya keluhan serta ketidakpuasan sebagian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil observasi awal dan wawancara terhadap 20 nasabah, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum sepenuhnya konsisten, baik dari aspek kecepatan layanan, kejelasan penyampaian informasi produk, maupun ketanggapan dalam menangani keluhan. Selain itu, beberapa nasabah menyampaikan bahwa janji pelayanan tidak selalu selaras dengan realisasi di lapangan, serta adanya kekhawatiran terhadap keamanan sistem digital perbankan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah.¹⁴

Hasil observasi awal juga menunjukkan bahwa 15 dari 20 nasabah masih ragu terhadap profesionalitas petugas dalam memberikan penjelasan terkait produk berbasis syariah dan prinsip akad yang digunakan. Serta adanya keraguan bahwa sistem yang dijalankan belum sepenuhnya sesuai dengan syariat Islam.¹⁵ Kondisi ini mencerminkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap BSI belum terbentuk secara optimal dan memerlukan perhatian khusus. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan (*Ability*),

¹⁴ (Hasil Wawancara Dengan Perwakilan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Tasikmalaya, n.d.)

¹⁵ *Ibid*

integritas (*Integrity*), dan kebajikan (*Benevolence*) karyawan menjadi aspek penting yang perlu diperkuat agar kepercayaan nasabah terhadap BSI di Kota Tasikmalaya dapat kembali meningkat dan terjaga secara berkelanjutan.

Pada tanggal 8 Mei 2023, seluruh layanan BSI mengalami gangguan total akibat serangan *siber*, yang menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi dalam bentuk apa pun. Gangguan tersebut berdampak pada berbagai layanan, termasuk jaringan ATM, *mobile banking*, hingga aktivitas di kantor cabang. Hasil penyelidikan menunjukkan bahwa insiden ini disebabkan oleh serangan kelompok peretas *LockBit 3.0*, yang berhasil menembus sistem dan mengenkripsi data nasabah, sehingga menimbulkan kebocoran informasi sensitif. Akibatnya, banyak nasabah mengeluhkan kehilangan dana serta merasa cemas terhadap keamanan data mereka. Peristiwa ini menjadi pengingat penting akan perlunya langkah pencegahan dan penanganan cepat terhadap ancaman siber. Kebocoran data ini menimbulkan kerugian terhadap nasabah selain kebocoran data nasabah juga kehilangan dana nya.¹⁶

Kasus serangan *siber* yang dialami BSI diatas menunjukkan bahwa kemampuan bank dalam menjaga keamanan sistem dan memberikan pelayanan yang andal sangat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah. Ketidakmampuan bank dalam mengantisipasi dan menangani serangan tersebut mengakibatkan gangguan layanan dan kebocoran data,

¹⁶ Sugiarto, Angelina Jacqueline, Gunardi Lie, and Moody Rizqy Syailendra Putra. "Perlindungan Kepada Nasabah Bank Terhadap Kebocoran Data (Studi Kasus Kebocoran Data Pada Bank Indonesia)." *Journal of Accounting Law Communication and Technology* 2, no. 1 (2024): 107–14.

sehingga menurunkan keyakinan nasabah terhadap kompetensi BSI sebagai lembaga keuangan. Dengan demikian, peristiwa ini menegaskan pentingnya kemampuan operasional dan teknis bank sebagai faktor utama yang memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap BSI di Kota Tasikmalaya.

Perbankan syariah adalah sistem keuangan yang dirancang untuk menghindari riba secara total, menggantikan bunga dengan mekanisme bagi hasil, sewa (*ijarah*), dan jual beli (*murabahah*) sesuai prinsip syariah. Sistem ini tidak hanya menolak bunga, tetapi juga menekankan keadilan, transparansi, dan keterkaitan dengan kegiatan ekonomi riil.¹⁷ Namun, faktanya beberapa nasabah beranggapan bahwa perbankan syariah khususnya BSI masih ada unsur riba dalam praktiknya bahkan ada yang beranggapan bahwa praktik di BSI sama dengan praktik di bank konvensional.¹⁸

Kondisi ini menimbulkan persepsi bahwa BSI belum sepenuhnya berbeda dari bank konvensional. Ini menunjukkan tantangan terhadap integritas bank dalam menjaga komitmen terhadap nilai-nilai syariah, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah di kota Tasikmalaya.

Fakta terkait kualitas layanan di BSI dinilai belum maksimal oleh sebagian nasabah. Beberapa keluhan mencakup lamanya waktu pelayanan,

¹⁷ Memon, Noor Ahmed. "Islamic Banking: Present and Future Challenges." *IBT Journal of Business Studies (JBS)* 1, no. 1 (2007): 1–10.

¹⁸ (Hasil Wawancara Dengan Perwakilan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Tasikmalaya, n.d.)

respons petugas yang kurang sigap, serta kendala teknis pada layanan digital seperti *mobile banking* yang sering mengalami gangguan. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan persepsi terhadap kemampuan BSI dalam memberikan pelayanan yang profesional dan andal.¹⁹ Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kebajikan (*benevolence*), yang mencerminkan niat tulus dan kepedulian bank terhadap kepentingan nasabah, belum sepenuhnya terwujud dalam praktik pelayanan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap BSI di kota Tasikmalaya.

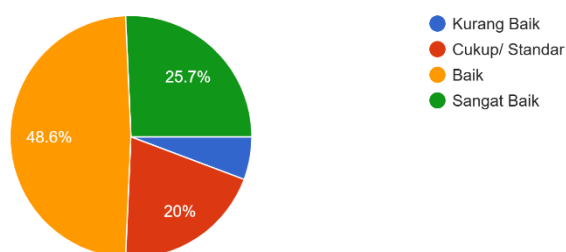
Menurut Mayer, Davis dan Schoorman, kepercayaan dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu kemampuan (*Ability*), integritas (*Integrity*) dan kebajikan (*Benevolence*). Kemampuan (*Ability*) mencerminkan sejauh mana bank memiliki kompetensi, keahlian, serta profesionalitas dalam memberikan layanan kepada nasabah. Integritas (*Integrity*) berkaitan dengan konsistensi bank dalam menepati janji, menjalankan operasional secara jujur, serta mematuhi prinsip-prinsip syariah dan etika bisnis. Sementara itu, Kebajikan (*Benevolence*) menggambarkan niat baik dan kepedulian bank dalam mengutamakan kepentingan nasabah tanpa didorong oleh motif keuntungan semata.²⁰

¹⁹ *Ibid*

²⁰ Mayer et al. "An Integrative Model of Organizational Trust Author (s): Roger C . Mayer , James H . Davis and F . David Schoorman Published by : Academy of Management Stable

Peneliti melakukan studi pendahuluan dengan penyebaran kuesioner kepada 37 orang nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Tasikmalaya, hasilnya sebagai berikut :²¹

- Bagaimana penilaian anda terhadap pengetahuan dan keahlian staf BSI (*customer service/account officer*) dalam menjelaskan produk, terutama yang berkaitan dengan prinsip-prinsip syariah?



Gambar 1. 2 Hasil Studi Pendahuluan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah BSI

Berdasarkan Hasil survey pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa sebagian responden menilai kemampuan (*Ability*) pegawai BSI dalam menjelaskan produk dan prinsip syariah berada pada kategori baik sebanyak 48,6% dan sangat baik sebanyak 25,7%. Kemampuan yang dimaksud meliputi keahlian teknis, keterampilan komunikasi, serta pemahaman terhadap sistem dan layanan digital bank. Namun, masih ada responden yang menilai kemampuan pegawai BSI masih standar sebanyak 20% bahkan kurang baik sebanyak 5,7% terhadap pengetahuan dan keahlian staf menunjukkan adanya kesenjangan kemampuan (*competence*

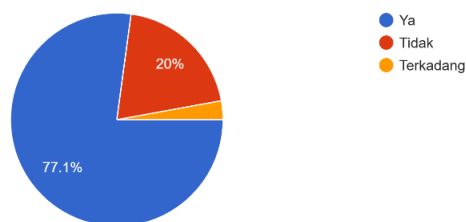
²¹ (Hasil Wawancara Dengan Perwakilan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Tasikmalaya, n.d.)

gap). Jika staf dinilai kurang ahli, nasabah akan meragukan kompetensi bank secara keseluruhan. Keraguan ini secara langsung mengancam kepercayaan nasabah terhadap kemampuan BSI untuk mengelola dana mereka dan memberikan solusi keuangan syariah yang tepat.²²

Kemampuan (*Ability*) merupakan faktor utama pembentuk kepercayaan karena menunjukkan sejauh mana pihak yang dipercaya memiliki kapasitas untuk memenuhi harapan pihak lain.²³

Berdasarkan studi pendahuluan mengenai integritas (*Integrity*) pegawai BSI terhadap nasabah diperoleh data sebagai berikut:

- Apakah menurut anda BSI selalu menepati janji atau komitmen yang telah disampaikan, baik lisan maupun tertulis?



Gambar 1. 3 Hasil Studi Pendahuluan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah BSI

Hasil survey pada gambar 1.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 77,1% menilai bahwa BSI telah/sudah menunjukkan konsistensi dalam perilaku dan menepati janji terhadap komitmen yang disampaikan. Namun, masih ada sebagian responden sebanyak 2.9% yang menilai bahwa perhatian personal dari pihak bank terhadap kebutuhan spesifik nasabah terkadang belum maksimal, bahkan ada pendapat

²² *Ibid*

²³ Mayer et al. "An Integrative Model of Organizational Trust...hlm 715

belum/tidak maksimal sebanyak 20% Ini menunjukkan bahwa integritas bank, yang meliputi kejujuran dan janji yang ditepati, masih menjadi sorotan bagi sebagian nasabah. Jika BSI tidak memenuhi integritasnya sebagai Bank yang dapat dipercaya maka nasabah akan meragukan adanya integritas yang baik dalam kinerja bank secara keseluruhan. Keraguan ini secara langsung akan mengancam kepercayaan nasabah terhadap integritas (kejujuran dan komitmen) BSI dalam mengelola dana yang mereka titipkan.

Integritas (*Integrity*) yang baik menjadi dasar bagi terciptanya rasa aman dan keyakinan bahwa bank dapat dipercaya untuk mengelola dana nasabah sesuai prinsip syariah yang transparan dan etis.²⁴ Dalam konteks perbankan syariah, integritas (*Integrity*) sangat penting karena terkait dengan kepatuhan syariah (*sharia compliance*). Jika nasabah merasa bank tidak jujur atau tidak menepati janji, keyakinan mereka terhadap fondasi etika bank akan runtuh, dan ini merupakan pendorong utama penurunan kepercayaan nasabah.

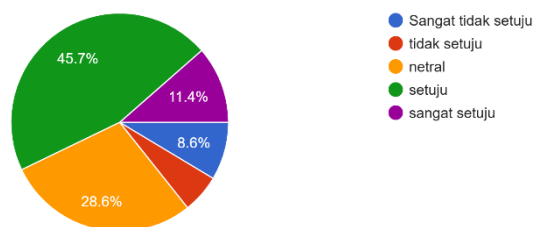
Integritas (*Integrity*) adalah persepsi bahwa pihak yang dipercaya memegang teguh prinsip-prinsip yang dianggap dapat diterima oleh pihak yang mempercayai. Integritas mencakup kejujuran, keadilan, serta konsistensi antara ucapan dan tindakan. Dalam konteks perbankan, integritas (*Integrity*) berarti bank menjalankan operasionalnya secara jujur,

²⁴ (Hasil Wawancara Dengan Perwakilan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Tasikmalaya, n.d.)

transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah, serta menepati komitmen kepada nasabah. Dengan demikian, integritas (*Integrity*) menjadi dasar penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap bank.²⁵

Berdasarkan studi pendahuluan mengenai kebajikan (*Benevolence*) pegawai BSI terhadap nasabah diperoleh data sebagai berikut:

- Anda merasa bahwa BSI memperlakukan anda secara personal dan tidak mengambil keuntungan dari kurangnya pengetahuan anda tentang produk keuangan



Gambar 1. 4 Hasil Studi Pendahuluan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah BSI

Hasil survey pada gambar 1.4 menunjukkan bahwa sebagian responden setuju sebanyak 45,7% dan sangat setuju sebanyak 11,4% menilai bahwa BSI memperlakukan nasabah secara personal dan tidak mengambil keuntungan dari ketidaktahuan nasabah, dan 28,6% responden menyatakan bahwa ini adalah hal yang wajar (netral) dan sudah seharusnya dilakukan oleh BSI. Namun, adanya respons tidak setuju sebanyak 5,7% dan sangat tidak setuju sebanyak 8,6% pada pernyataan yang menguji kebajikan (*Benevolence*) adalah indikasi yang paling mendesak. Nasabah yang merasa bank berpotensi mengambil keuntungan dari ketidaktahuan

²⁵ Mayer et al. "An Integrative Model of Organizational Trust...hlm 720

mereka mengimplikasikan bahwa mereka meragukan niat baik bank. Keraguan ini sangat merusak kepercayaan karena kebajikan (*Benevolence*) adalah dimensi emosional dan etis tertinggi dari kepercayaan, yang menunjukkan bahwa nasabah bersedia bergantung pada bank di luar transaksi biasa.²⁶

Kebajikan (*Benevolence*) adalah sejauh mana pihak yang dipercaya memiliki niat tulus untuk berbuat baik tanpa motif keuntungan pribadi. Dalam konteks bank syariah, kebajikan (*Benevolence*) berarti kepedulian dan komitmen bank untuk memberikan manfaat serta pelayanan terbaik bagi nasabah sesuai prinsip keadilan dan kesejahteraan bersama.²⁷

Hasil studi pendahuluan menunjukkan terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Tasikmalaya. Meskipun sebagian nasabah menilai pelayanan BSI sudah baik, namun masih ditemukan keraguan terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan yang jelas, konsistensi dalam menepati komitmen, serta kurangnya empati dalam melayani nasabah. Kondisi ini menegaskan pentingnya penelitian serta menunjukkan bahwa variabel Kemampuan (*Ability*) (X_1), Integritas (*Integrity*) (X_2), dan kebajikan (*Benevolence*) (X_3) berperan penting dan relevan untuk dikaji pengaruhnya terhadap Kepercayaan Nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Tasikmalaya.

²⁶ (Hasil Wawancara Dengan Perwakilan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Tasikmalaya, n.d.)

²⁷ Mayer et al. "An Integrative Model of Organizational Trust...hlm 728

Kepercayaan nasabah merupakan faktor fundamental dalam keberlangsungan dan perkembangan lembaga perbankan, khususnya pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memiliki posisi strategis sebagai bank syariah terbesar di Indonesia dan menjadi representasi perbankan syariah nasional. Ketika tingkat kepercayaan nasabah mengalami penurunan, dampaknya tidak hanya dirasakan oleh BSI secara kelembagaan, tetapi juga berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap sistem perbankan syariah secara keseluruhan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah bukan sekadar aspek relasional, melainkan elemen penentu keberlanjutan industri perbankan syariah.²⁸

Selain itu, dinamika perkembangan teknologi digital, meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap kualitas pelayanan, serta adanya risiko operasional dan keamanan sistem perbankan menuntut BSI untuk tidak hanya unggul secara produk, tetapi juga mampu membangun kepercayaan yang kokoh dan berkelanjutan. Kepercayaan nasabah yang rendah berpotensi memicu menurunnya loyalitas, meningkatnya keluhan, serta kecenderungan nasabah untuk beralih ke lembaga keuangan lain yang dianggap lebih aman dan profesional.²⁹ Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah menjadi kebutuhan yang mendesak.

Secara khusus, kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*), dan kebajikan (*benevolence*) merupakan tiga dimensi utama yang secara

²⁸ Agustin Hermawati, "Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas,...hlm 10

²⁹ Syamsul Rizal, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Terhadap Kepercayaan,...hlm 18

teoritis dan empiris diyakini sebagai pembentuk kepercayaan. Namun, dalam praktik perbankan syariah di tingkat lokal, khususnya di Kota Tasikmalaya, kajian empiris yang secara spesifik menguji ketiga variabel tersebut terhadap kepercayaan nasabah masih relatif terbatas. Keterbatasan kajian ini menegaskan adanya celah penelitian (*research gap*) yang perlu diisi untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi kepercayaan nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.

Penelitian mengenai kepercayaan nasabah menjadi semakin penting mengingat posisi Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia sekaligus sebagai representasi utama perbankan syariah nasional. Melemahnya kepercayaan nasabah tidak hanya berdampak pada kinerja kelembagaan BSI, tetapi juga dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan syariah secara umum. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut berpotensi menghambat perkembangan industri perbankan syariah serta melemahkan upaya penguatan ekonomi yang berlandaskan nilai-nilai Islam.

Berdasarkan latar belakang dan studi pendahuluan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah BSI dengan mengangkat judul **“Pengaruh Kemampuan, Integritas dan Kebajikan Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Tasikmalaya”**.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi bahwa masalah penelitian ini adalah: “Pengaruh Kemampuan, Integritas dan Kebajikan Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Tasikmalaya”

Sesuai dengan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah yang didapat akan dicantumkan dalam beberapa pertanyaan penelitian berikut :

1. Apakah kemampuan perbankan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BSI di kota Tasikmalaya?
2. Apakah integritas perbankan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BSI di kota Tasikmalaya?
3. Apakah kebajikan perbankan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BSI di kota Tasikmalaya?
4. Apakah kemampuan, integritas, dan kebajikan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepercayaan nasabah BSI di kota Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Mengetahui pengaruh kemampuan perbankan terhadap kepercayaan nasabah BSI di kota Tasikmalaya.
2. Mengetahui pengaruh integritas terhadap kepercayaan nasabah BSI di kota Tasikmalaya.

3. Mengetahui pengaruh kebajikan terhadap kepercayaan nasabah BSI di kota Tasikmalaya.
4. Mengetahui pengaruh kemampuan, integritas, dan kebajikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepercayaan nasabah BSI di kota Tasikmalaya.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki beberapa kegunaan, baik secara akademis, praktis, dan umum:

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih kepada peneliti dan pembaca mengenai kemampuan, integritas, kebajikan dan kepercayaan nasabah BSI di kota Tasikmalaya. Penelitian ini adalah implementasi dari teori yang didapatkan oleh peneliti selama masa perkuliahan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi dan pertimbangan bagi peneliti lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rekomendasi praktis kepada manajemen BSI di kota Tasikmalaya. Dengan mengetahui faktor mana yang paling penting, BSI dapat memperbaiki kualitas layanan dan pelatihan karyawan secara lebih terarah. Hal ini membantu bank dalam meningkatkan strategi pemasaran untuk menumbuhkan kepercayaan jangka panjang nasabah.

3. Secara Umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan lebih mengenai pengaruh kemampuan, integritas dan kebajikan yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) agar tercipta kepercayaan yang kuat dari masyarakat umum untuk menggunakan maupun mengelola dananya di Bank Syariah Indonesia (BSI).