

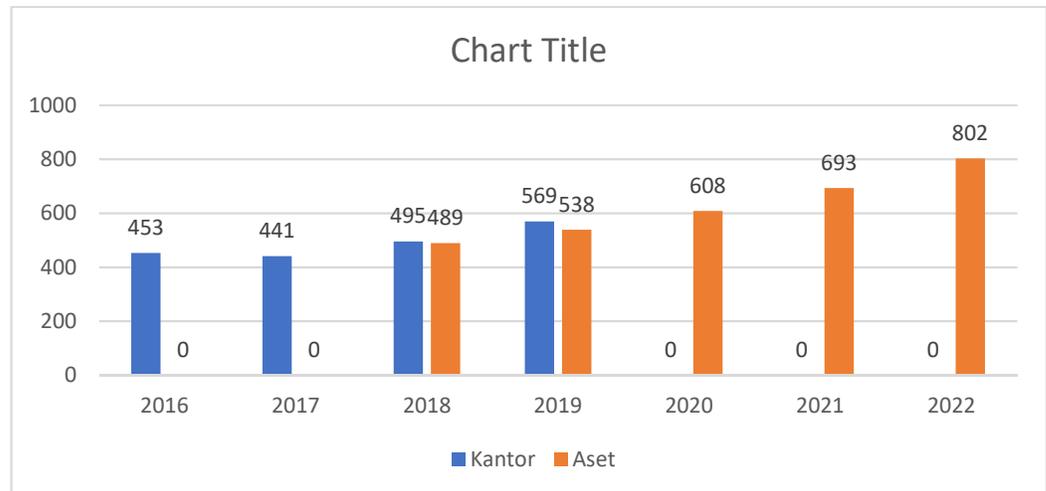
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bank Syariah berkembang secara pesat mulai dari awal berdirinya bank Syariah pertama di Indonesia (Bank Muamalat) sampai sekarang. Perkembangan tersebut mencakup aspek termasuk aset, kantor, dan produk bank Syariah di Indonesia. Aset pada dasarnya merupakan istilah dalam bidang ekonomi, aset adalah sesuatu yang memiliki nilai ekonomi. Aset mencakup dari barang yang bergerak dan barang yang tidak bergerak, contoh barang yang tidak bergerak seperti tanah dan bangunan dan contoh barang yang bergerak seperti motor, mobil dsb (Pasaribu 2021).

Perkembangan perbankan Syariah di Indonesia dapat dilihat dalam banyak aspek, seperti aset, jumlah kantor berdasarkan data ojk (OJK 2021) (OJK 2023). Berikut adalah grafik dari pertumbuhan aset dan kantor dari bank syariah di Indonesia:

**Gambar 1 1 Data Kantor dan Aset**

Sumber: Data OJK

Berdasarkan data table 1 dapat disimpulkan bahwa perkembangan dari nilai aset dan kantor yang dimiliki oleh Bank Syariah meningkat setiap tahunnya. Perkembangan Bank Syariah tersebut menyebabkan adanya persaingan antar Bank Syariah di Indonesia. Berdasarkan yang dijelaskan oleh (Nastiti, Hartono, and Ulfah 2018) pada jurnalnya bahwa Bank Syariah berperang atau bersaing dengan terus mengembangkan produknya, agar nasabah mendapatkan kepuasan terhadap manfaat produk, salah satunya dana pensiun Syariah.

Dana pensiun adalah aset yang diolah dan diterapkan oleh salah satu instansi yang bermanfaat untuk kesejahteraan nasabah ketika sudah memasuki masa pensiun. Dengan pembayaran yang dilakukan secara berangsur-angsur

kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) (Handayani, 2020).

Tabungan dana pensiun adalah jenis rekening yang digunakan untuk menyimpan dana nasabah dan akan digunakan ketika seseorang tersebut sudah tidak dapat bekerja kembali karena faktor umur yang sudah tidak bisa untuk bekerja (Fatriani 2018). Dasar pelaksanaan produk dana pensiun Syariah merujuk pada “Fatwa DSN MUI Nomor 88/DSN-MUI/XI/2013 adalah Dana Pensiun yang dikelola dan dijalankan berdasarkan Prinsip Syariah”(DSN-MUI 2013).

Tabungan pensiun menjadi hal yang sangat dibutuhkan bagi semua orang di Indonesia (Iqbal 2020). Hal ini dikarenakan tabungan dana pensiun merupakan tabungan masa depan dimana tabungan ini dapat menjamin kehidupan seseorang ketika memasuki umur yang tidak sanggup lagi untuk bekerja (Iqbal 2020). Ditengah persaingan antar Bank Syariah yang disebabkan oleh perkembangannya membuat semua Bank Syariah harus membuat inovasi pada produknya sehingga dapat menarik minat dari para calon nasabahnya.

Untuk menciptakan loyalitas nasabah dapat dicapai dengan memastikan kepuasan nasabah. Memenuhi kepuasan nasabah akan membawa manfaat yang baik untuk perusahaan tersebut (P, Widiastuti, and Suhaji 2021). Jangka panjangnya kepuasan nasabah dapat menciptakan loyalitas dan mendorong nasabah untuk merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada orang

lain. Apabila nasabah semakin nyaman menggunakan produk dari perusahaan tersebut maka nasabah akan menggunakan segala cara untuk menggunakan produk dari instansi atau perusahaan tersebut (P, Widiastuti, and Suhaji 2021). Demikian pula apabila nasabah tersebut tidak nyaman dengan produk dari perusahaan tersebut maka mereka akan meninggalkan produk tersebut dan tidak akan menggunakannya kembali.

Beberapa penelitian telah dilakukan seperti (Hakim, Lukmanul and Nurjannah, 2020; Harahap, 2020; Jahan, 2017; Ramayanti, 2020; Warsita et al., 2014; Warsita, Setianingsih, 2016; Yuliana, 2023) menjelaskan bahwa pelayanan dana pensiun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada beberapa perusahaan atau instansi mendapatkan hasil yang signifikan.

Penelitian Jahan (2020) mengukur sejauh mana indeks kepuasan nasabah terhadap layanan pembayaran program pensiun. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pembayaran program pensiun pada PT Taspen Cabang Yogyakarta dinyatakan dalam kategori “Baik”.

Penelitian Aksyah (2022) tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pensiun pegawai negeri sipil dalam prespektif islam. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan menyebar kuisisioner. Temuannya menunjukkan bahwa seluruh aspek kualitas layanan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah pensiun pada PT Taspen

(persero) Banda Aceh, namun dari segi bukti fisik, daya tanggap, dan jaminan tidak ada pengaruh kepuasan untuk nasabah pensiun pada PT tersebut.

Penelitian Auria (2023) bertujuan untuk mengetahui kendala Bank Syariah Indonesia dalam pembiayaan pensiun pasca *merger*. Penelitian kualitatif ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, dokumentasi, dan wawancara. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi adalah dalam hal pembiayaan pensiun yang mencakup biaya pinalti saat melakukan pengambilalihan dari bank sebelumnya ke BSI KCP Curup.

Pratama (2018) menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan pembiayaan pensiunan. Menyatakan bahwa terdapat tiga dari lima dimensi penilaian yang berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah yaitu reabilitas, asuransi atau jaminan, serta dimensi empati.

Saat ini dana pensiun syariah berkembang pada Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DLPK) yang dilaksanakan oleh beberapa bank Syariah. Diantaranya Bank Syariah Indonesia dan Bank Muamalat. Berdasarkan dari website “Databoks” terdapat berita yang disampaikan oleh (Annur 2023) bahwa Bank Syariah yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Terutama melalui produk tabungan syariah yang sangat populer di kalangan masyarakat. Sedangkan menurut (Shandy Utama

2020) Bank Syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat yang disahkan pada tahun 1991.

Berdasarkan permasalahan dan riset gap yang telah dijabarkan penulis diatas tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Hubungan Pelayanan Produk Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi kasus Bank BSI Yogyakarta Dan Bank Muamalat Yogyakarta**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan produk dana pensiun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah pelayanan produk dana pensiun berpengaruh terhadap nasabah Bank Muamalat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah produk dana pensiun berpengaruh pada Bank Syariah Indonesia Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apakah produk dana pensiun berpengaruh pada Bank Muamalat Yogyakarta.

3. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pelayanan produk dana pensiun terhadap kepuasan nasabah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### a. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan terhadap perbedaan pelayanan dana pensiun pada Bank Muamalat Yogyakarta dan Bank Syariah Indonesia Yogyakarta.

##### b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat untuk penulis dan bermanfaat bagi nasabah pengguna dana pensiun pada Bank Muamalat Yogyakarta dan Bank Syariah Indonesia Yogyakarta.

#### **E. Sistematika Penulisan**

##### **Bab I : Pendahuluan**

Pada bab I berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

##### **Bab II: Tinjauan Pustaka**

Pada bab II berisikan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

##### **Bab III: Metode Penelitian**

Pada bab III berisikan desain penelitian, metode pengumpulan data, instrument penelitian, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

#### **Bab IV: Hasil Penelitian**

Pada bab IV berisikan hasil dari penelitian, profil responden, analisis statistik seperti uji validitas dan uji reliabilitas, uji hipotesis, uji parsial t, uji koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana, dan pembahasan.

#### **Bab V: Kesimpulan dan Saran**

Pada bab V berisikan kesimpulan dan saran.