

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang bertujuan untuk memajukan pembagunan ekonomi suatu bangsa. Indonesia sebagai negara yang mayoritas muslim terbesar di dunia membutuhkan adanya bank yang menjalankan seluruh bisnisnya sesuai dengan hukum syariah islam. Menurut Undang-Undang No.7 Tahun 1992 mengenai perbankan syariah yang kegiatan usahanya dilakukan berdasarkan prinsip syariah atau bagi hasil. Namun dirubah lagi menjadi Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang bank yang berdasarkan prinsip syariah. Dikeluarkan lagi Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah itu dikeluarkan demi memberikan landasan hukum yang lebih tepat, kuat dan kokoh. Jadi pendomanya operasional bank syariah diatur oleh ketentuan syariah islam (Aliyanto, 2019).

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yakni bank adalah badan hukum yang menerima uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meghimpun dana dari masyarakat. Berbeda dengan bank konvesional bank syariah melakukan jenis kegiatan tertentu untuk menjalankan usaha yang sejalan

dengan prinsip syariah serta prinsip Al-Qura'an dan Hadist, khususnya dalam operasional bisnis syariah dan tata cara mumamalah islam (Istiqo & Poernomo, 2017).

Di Indonesia sendiri terdapat bank syariah baik milik pemerintah maupun swasta, salah satunya adalah bank pembangun daerah BPD DIY Syariah merupakan bank yang didirikan sejak tahun 1961 merupakan bank yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan seluruh Pemerintah Kabupaten dan Kota di wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Bank BPD DIY Syariah merupakan salah satu alat kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan yang memiliki tugas sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan daerah, sebagai pemegang kas daerah menyimpan uang daerah, dan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah, serta menjalankan usahanya sebagai bank umum (Indriastuti and Kartika 2021).

Bank Pembangunan Daerah BPD DIY Syariah yang bersaing pada industri perbankan saat ini mendorong bank untuk memberikan layanan dengan kualitas terbaik kepada setiap nasabahnya. Memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah pada akhirnya menciptakan kepuasan dan meningkatkan loyalitas nasabah pada setiap bank. Dimensi kualitas layanan menjadi acuan untuk mengukur dan mengkaji apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang diterima nasabah dan harapan nasabah antara bank pemerintah dan bank swasta yang digunakan (Rositasari 2016).

Dimana pada penelitian yang menyatakan bahwa bank daerah tidak lebih baik dari bank swasta dalam bidang pelayanan pada tingkat kepuasan nasabah adalah penelitian yang dilakukan oleh Nur Anita (2016), dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa bank daerah tidak memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan bank swasta dalam bidang pelayanan. Selain itu penelitian yang memberikan hasil pelayanan yang kurang baik pada bank pemerintah dibandingkan dengan bank swasta juga menemukan bahwa bank-bank milik pemerintah memiliki rasio NPL yang buruk karena tingginya persentase NPL pada bank, sehingga perlu perhatian yang lebih besar dari bank-bank milik pemerintah, terhadap risiko kredit yang mungkin timbul jika mereka memberikan pinjaman (Rositasari 2016).

Sebaliknya pada penelitian yang dilakukan oleh Ujang Arlian & Ety Poji Lestari (2015), penelitian ini berfokus pada kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan di Indonesia. Berdasarkan hasil survei, bank swasta di Indonesia secara umum dinilai lebih baik dalam memberikan kualitas layanan yang memenuhi harapan nasabah dibandingkan bank pemerintah. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Akmaria (2015), juga membandingkan kepuasan nasabah dengan kualitas layanan internet banking pada bank milik pemerintah dan swasta di Indonesia. Berdasarkan hasil survei, bank swasta di Indonesia secara umum dinilai lebih baik dibandingkan bank pemerintah dalam

memberikan kualitas layanan internet banking yang memenuhi ekspektasi nasabah (Empiris et al. 2015).

Bank BPD DIY Syariah yang terkenal di kalangan masyarakat dan nasabah bank. Meski sudah banyak lembaga keuangan syariah yang serupa, namun hal tersebut tidak mengurangi loyalitas nasabah yang tetap menggunakan jasa BPD DIY Syariah. Fakta ini menarik untuk diteliti, mengingat BPD DIY Syariah bukanlah bank syariah pertama yang didirikan. Banyak bank syariah yang didirikan lebih awal, seperti Bank Muamalat dan Bank Mandiri Syariah. BPD DIY Syariah merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) BPD DIY dan merupakan perusahaan yang tergolong muda yang baru berdiri pada tahun 2007. Bagi industri perbankan syariah yang tergolong baru, tentunya tidak mudah meyakinkan kepada nasabah untuk terus memberikan layanan berkualitas bukanlah hal yang mudah. Berdasarkan fenomena tersebut, kepuasan nasabah yang telah tercipta merupakan sikap yang perlu dijaga, diperhatikan, dan dipertahankan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan faktor emosional berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPD DIY Syariah Kantor Cabang Kusumanegara (Nuraini et al., 2018).

Kualitas pelayanan perusahaan-perusahaan itu dimaksudkan sebagai usaha untuk memenuhi harapan konsumen, sedangkan harapan konsumen tidak selamanya sama. Seiring dengan berjalannya waktu, harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan akan berbeda dan terus

akan berkembang. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Wahab, 2017).

Memberikan kualitas pelayanan yang baik adalah hal penting untuk bank beroperasi di industri jasa untuk memastikan retensi pelanggan. Kualitas sebagai upaya untuk memuaskan keinginan pelanggan yang memenuhi harapan mereka. Salah satu strategi untuk menarik pelanggan dan membedakannya dari pesaing lain adalah dengan menawarkan layanan yang unik dan berkualitas tinggi. Layanan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan berkorelasi langsung dengan kualitas layanan (Sapti et al., 2019).

Menurut Tjiptono (2011), selain kualitas pelayanan faktor emosional juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan emosional merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian ataupun kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan emosional dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Pangestuti & Husniaty, 2021).

Menurut Kusuma & Suwitho (2018), emosi adalah pembentukan dan persiapan mental yang dihasilkan dari evaluasi kognitif terhadap suatu peristiwa atau pikiran seseorang melalui proses fisiologis dan menimbulkan tindakan secara spesifik dan secara khusus memicu suatu perilaku atau memperoleh nilai emosional yang berasal dari sifat yang dimiliki seseorang, emosi antara perusahaan dan konsumen adalah emosi yang tumbuh, dan emosi tersebut menyebabkan konsumen melakukan pembelian secara berulang-ulang, sehingga berdampak positif dalam membangun hubungan dengan konsumen, dan merasa konsumen puas dan loyal terhadap perusahaan (Fadhil & Pratiwi, 2021).

Selain itu kepuasan nasabah juga menjadi indikator utama sebagai penentu kualitas dari standar fasilitas dan sebagai ukuran mutu pelayanan yang diberikan, ukuran kualitas layanan dapat dilihat dari pelanggan yang merasa bahagia dengan penawaran layanan yang sangat baik. Perusahaan dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan, oleh karena itu untuk mendapatkan kepuasan pelanggan yang memuaskan perusahaan harus mampu terus menerus melihat apa yang menjadi keinginan pelanggannya ( Widiastuti et al., 2021).

Kepuasan nasabah sangat penting dalam penentu kepuasan pelanggan, dalam hal ini perusahaan adalah salah satu penyedia jasa perbankan, yang dimana pelayanan yang baik pada pelanggan akan mendapatkan tingkat kesenangan dari pelanggan. Maka dengan pelayanan

ini akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah atau pelanggan itu baik dari kepuasan negatif maupun dari kepuasan positif (Nurjannah, 2016).

Menurut Kotler (2004), kepuasan nasabah merupakan hal yang krusial dalam eksistensi sebuah perbankan. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikannya dengan harapannya. Kinerja yang dipersepsikan oleh nasabah akan harapan yang mereka inginkan menjadi ukuran penting dalam kepuasan yang mereka rasakan. Kepuasan nasabah dapat menjadi salah satu kunci sukses sebuah perbankan. Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya (Cahyani 2021).

Temuan oleh Marida Yuli Ronasih & Hardani Widhiastuti (2022), menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan bank maka semakin tinggi pula kepuasan nasabahnya. Faktor emosional mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya jika faktor emosional staf dan pekerja baik maka kepuasan konsumen bisa meningkat, jika kepuasan konsumen semakin meningkat maka dapat disimpulkan bahwa respon yang tepat akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan faktor emosional mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas dan

komponen pelayanan emosional maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen (Zarkasih et al., 2023).

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hansemark & Albninsson (2004), menyatakan kualitas layanan dan faktor emosional yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara negatif. Dimana mereka menemukan bahwa emosi positif memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, namun dalam beberapa kasus, emosi positif justru memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor emosional dapat memberikan dampak negatif terhadap kepuasan pelanggan jika tidak dikelola dengan baik (Setiawan, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Tjiptono (2016), juga menemukan bahwa kualitas layanan yang dirasakan negatif dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk memastikan kualitas pelayanan kepada pelanggan optimal dan memenuhi harapan mereka (Andi Riyanto 2018).

Menurut Rambat Lupiyoadi Indrasari (2019), mengatakan bahwa harapan konsumen dengan kenyataan mengenai pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas merupakan hal pertama yang diperhatikan secara serius oleh perusahaan dan mencakup seluruh sumber daya perusahaan, variabel yang erat hubungannya dengan kepuasan adalah pelayanan. Menurut Bakti

(2020), hal tersebut merupakan bentuk penghormatan terhadap pelanggan (Surti & Anggraeni, 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan faktor emosional berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan penelitian lain mengatakan bahwa kualitas layanan dan faktor emosional terhadap kepuasan nasabah, tidak berpengaruh positif dan signifikan. Untuk itu penulis ingin mengujinya lagi. Sehingga dalam penelitian ini penulis tertarik mengangkat judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BPD DIY SYARIAH KC KUSUMANEGARA”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah faktor kualitas layanan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah Kantor Cabang Kusumanegara?
2. Apakah faktor emosional berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah Kantor Cabang Kusumanegara?
3. Apakah kualitas layanan dan faktor emosional secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah Kantor Cabang Kusumanegara?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini diuraikan berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Kantor Cabang Kusumanegara.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor emosional terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah Kantor Cabang kusumanegara.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah Kantor Cabang Kusumanegarsa.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam memberikan informasi, referensi, dan wawasan. Temuan ini juga diharpkan dapat bermanfaat bagi dunia usaha dengan memberikan wawasan tentang bagaimana kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor emosional dan kualitas layanan, yang akan membantu mereka mempertahankan pelanggan.

#### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Bagi Penulis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan

dan wawasan mengenai bidang ekonomi yang berfokus pada bidang dan jasa.

- 2) Bagi Perusahaan penelitian ini dapat bermanfaat bagi Perusahaan untuk terus melakukan inovasi-inovasi baru pada bidang dan jasa.
- 3) Bagi Akademisi penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para mahasiswa/I Perbankan Syariah untuk menambah wawasan dan pengetahuan kualitas layanan, faktor emosional terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi bahan pembelajaran sebagai sumber informasi, referensi dan sumber informasi untuk penelitian selanjutnya.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Penulisan Proposal Skripsi ini dapat dijelaskan secara ringkas dengan total 5 bab yang ada didalamnya dan berisikan seperti berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab 1 menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KAJIAN TEORI**

Bab dua berisi kerangka teori, tinjauan Pustaka, kerangka pemikiran, serta pembahasan tentang hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab tiga menjelaskan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik dan analisis data, serta terakhir dan analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab empat berisi tentang deskripsi hasil dari penelitian serta analisis pembahasan terhadap kesimpulan dari penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab lima berisi kesimpulan dan juga saran serta hasil penelitian yang merupakan bab terakhir dalam penulisan skripsi.