

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai potensi ekonomi syariah yang sangat besar jika dilihat dari besar pasarnya. Berdasarkan data yang dirilis World Population Review pada tahun 2022, Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, jika diterapkan dengan baik, Indonesia akan menjadi negara yang maju, makmur dan memiliki potensi besar dalam sektor keuangan Islam dan bisnis ekonomi di Asia dan juga di dunia (Kornitasari et al., 2022). Mengingat bahwa tujuan utama pembangunan nasional adalah mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera, hal ini dapat dicapai melalui sistem ekonomi berdasarkan prinsip Islam. Secara aktif mengedukasi masyarakat tentang pentingnya ekonomi syariah berdasarkan dan prinsip moderasu beragama guna untuk mencapai kesejahteraan ekonomi di Indonesia (Hafizd, 2022).

Perkembangan perekonomian dan perbankan syariah di Indonesia akan berdampak positif terhadap stabilitas mata uang negara, sistem perbankan, serta kesejahteraan masyarakat secara umum (Sudarto, 2019). Lembaga perbankan syariah merupakan salah satu layanan keuangan syariah yang tersedia baik bagi nasabah muslim maupun non-muslim saat ini. Berdasarkan aspek hukum dan regulasi, pemerintahan mendukung pertumbuhan bank syariah di Indonesia dan memberikan ruang yang penuh bagi bank syariah. Dengan menyediakan berbagai produk dan layanan syariah, transaksi, akad serta aktivitasnya harus berpegang pada prinsip-prinsip keuangan syariah, dimana konsep keuangan syariah berbeda dengan konsep keuangan konvensional. Oleh karena itu, setiap

transaksi yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan perbankan syariah harus terhubung dengan tujuan utama yaitu Maqashid Syariah (Nurfalah & Rusydiana, 2019).

Saat ini perekonomian dan keuangan syariah sedang mengalami pertumbuhan yang signifikan, baik secara nasional maupun internasional. Ekonomi syariah diperkirakan akan terus tumbuh dan mencapai USD 3,2 triliun pada tahun 2024, menjadikannya peluang investasi yang berpotensi menguntungkan bagi investor. Investasi pada ekonomi syariah berpotensi mencapai 339 persen pada tahun 2018 dengan nilai USD 1,2 miliar. Hal ini didukung oleh sejumlah lembaga keuangan syariah di sejumlah negara (Fitria, 2017).

Pada SLE Award tahun 2024, beberapa Bank Umum Syariah mendapat penghargaan diantaranya BSI, BCA Syariah dan Bank Muamalat “*Satisfaction, Loyalty, & Engagement Awards 2024*” (Dewik, 2022). Hasil survei menunjukkan, indeks persepsi nasabah terhadap keamanan yang digunakan (*perceived banking security*) secara industri mencapai 78,32% dengan indeks brand *interactivity* secara industri adalah 76.69% dan indeks tertinggi dari kelompok bank syariah 77,52 %. Berdasarkan biro riset infobank (birl) sejak masa pandemi bank-bank mengalami peningkatan pada transaksi elektronik dan digital banking yang lengkap memberikan kepuasan kepada nasabah, Berikut adalah tabel nama-nama bank umum syariah yang mendapatkan penghargaan “SLE Awards 2024”:

**Tabel 1.1 Daftar Bank-Bank Umum Syariah Peraih penghargaan**

No	Nama bank	Nama penghargaan	Peringkat
1.	Bank Muamalat	1. Best Opening Account Via Mobile Application/Mobile Browser 2. Best Chatbot 3. Best Live Chat 4. Best Live Social Media 5. Best Email Service	1. Peringkat II 2. Peringkat II 3. Peringkat II 4. Peringkat II 5. Peringkat II
2.	Bank Syariah Indonesia	1. Best Mobile Banking Service 2. Best Service Excellence 3. Best Call Center 4. Best Chatbot 5. Best Live Chat	1. Peringkat I 2. Peringkat I 3. Peringkat I 4. Peringkat I 5. Peringkat II
3.	BCA Syariah	1. Best Service Excellence 2. Best Customer Service 3. Best Walk in Channel	1. Peringkat II 2. Peringkat II 3. Peringkat II

Sumber: infobanknews.com (2024)

Pemberian penghargaan didasarkan pada hasil riset yang dilakukan Biro Riset Infobank bersama Marketing Research Indonesia (MRI) pada tahun 2024. Riset dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan (*satisfaction*), loyalitas, dan keterikatan (*engagement*) nasabah terhadap bank pilihannya. Penghargaan diberikan oleh *Majalah Infobank dan Marketing Research Indonesia* (MRI) pada acara “*4th Satisfaction, Loyalty, Engagement Awards 2024*”, Jakarta, Kamis, 2 Februari 2024. Penghargaan diberikan berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh MRI bekerja sama dengan Infobank terhadap 1.457 responden (Dewik, 2022).

Namun, meskipun total aset bank syariah lebih tinggi, masih terdapat tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk persaingan dengan bank konvensional, perubahan preferensi nasabah, dan inovasi produk serta layanan yang terus berkembang. Untuk memahami dan mengatasi tantangan ini,

diperlukan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dan bagaimana peningkatan total aset dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas tersebut (Akram et al., 2021). Berikut aset bank umum syariah sebagai berikut tahun 2023

**Gambar 1.1 Aset Bank Umum Syariah**



Sumber: databoks (2024)

Loyalitas merupakan salah satu aspek yang menjadi dasar penilaian penghargaan oleh *Majalah Infobank dan Marketing Research Indonesia* (MRI). Loyalitas adalah komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku. Dengan kata lain konsumen akan setia untuk melakukan pembelian ulang secara terus-menerus (Dewik, 2022). Dengan demikian, sebuah bank harus melakukan berbagai upaya untuk menjaga eksistensi dan mempertahankan loyalitas nasabahnya. Bank perlu menjaga kualitas layanannya karena dapat membantu untuk menarik dan

mempertahankan pelanggan dalam lanskap kompetitif. Semakin meningkatnya persaingan usaha bank, diperlukan peningkatan penyediaan layanan perbankan kepada suatu segmen nasabah dengan keistimewaan tertentu bahwa dalam praktik penyediaan layanan perbankan kepada suatu segmen nasabah dengan keistimewaan tertentu terdapat potensi meningkatnya profil risiko industri perbankan (Dewik, 2022)

Perbankan merupakan suatu perusahaan yang berbentuk jasa, dimana pelayanan merupakan suatu hal krusial yang harus diperhatikan oleh bank demi menjaga kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank. Salah satu kasus bank umum syariah yang terjadi pada tanggal 8-11 Mei 2023 di Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu serangan Ransomware yang merupakan salah satu kejadian masalah keamanan data yang berdampak cukup serius bagi nasabah yang menyebabkan digital ATM dan mobile banking. Layanan mengalami error selama 4 (empat) hari kerja (Kontan.co.id, 2023). Setelah kejadian Ransomware, pada tanggal 24 November 2023 aplikasi mobile banking pada Bank Syariah Indonesia mengalami eror. Hal ini mengakibatkan banyaknya nasabah yang mengeluh dengan mengirimkan screenshot gangguan dan eror yang terjadi saat permintaan transaksi yang tidak bisa di proses.

Penanganan permasalahan ini termasuk dalam kategori penanganan tidak adil karena melebihi jangka waktu satu atau dua hari kerja. Hal ini mengakibatkan turunnya tingkat kepercayaan nasabah kepada bank syariah, dalam memberikan pelayanan di suatu bank. Kecepatan dalam menyelesaikan permasalahan merupakan salah satu indikator penanganan pengaduan yang baik (Syamsudin & Fadly, 2021).

Penanganan pengaduan menjadi salah satu perhatian utama suatu bank agar dapat bertahan dan menjadi lebih baik di tengah perkembangan perbankan saat ini dan persaingan yang ketat. Apabila penanganannya tidak membuat nasabah puas maka dapat menimbulkan persepsi yang buruk dan nasabah akan mudah meninggalkan bank tersebut dan mencari bank lain yang lebih dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan. Bank yang gagal memuaskan nasabahnya melalui pelayanannya akan menghadapi permasalahan yang kompleks dan dapat membuat nasabah menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain, hal ini akan menimbulkan kerugian yang sangat besar bagi bank. Oleh karena itu, setiap bank syariah sebagai perusahaan jasa berkewajiban merencanakan, mengatur, dan mengendalikan sistem mutu pelayanan dengan sebaik-baiknya, sehingga pelayanan dapat membuat pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan (Maharani, 2016).

Salah satu penelitian yang menjadi rujukan terkait kualitas di industri perbankan syariah adalah IB-SQ (*Islamic Banking Service Quality*) merupakan kualitas layanan bagi perbankan syariah di Indonesia yang memadukan istilah IB di atas dengan istilah BSQ (*Bank Service Quality*) yang dipopulerkan oleh (Bahia & Nantel, 2000), dan (Abdullah, 2011) untuk mengidentifikasi kualitas layanan bagi sektor perbankan, sehingga istilah IB-SQ digunakan untuk merefleksikan kualitas layanan perbankan syariah di Indonesia. Disamping itu, kualitas layanan menurut Parasuraman (1988) dapat diukur dengan lima dimensi (*SERVQUAL*) yaitu: *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap). Namun

dalam syariah menurut Othman Owen (2002) dalam penelitian (Suminto & Maharani, 2020).

Sebagai upaya untuk menjaga eksistensi dan mempertahankan loyalitas nasabah Bank Syariah, maka penelitian ini berperan dalam mengukur seberapa tinggi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang berkaitan dengan menangani keluhan (*complaint handling*) dan kualitas pelayanan bank islam (IBSQ) sebagai prioritas utama yang dituju. Sebagai perusahaan yang kuat diloyalitas pasar bursa keuangan tentunya Bank Syariah harus memahami pentingnya mengelola loyalitas nasabah secara efektif. Penanganan keluhan merupakan salah satu hal yang mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas konsumen. Hal ini berdasarkan hasil penelitian (Ratno, 2020) yang menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pada variabel pada penelitian (Suminto & Maharani, 2020) variabel IB-SQ mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan dalam (Andayani & Anggraini, 2023) menunjukkan bahwa variabel penanganan keluhan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Begitu pula dengan penelitian mengenai variabel IB-SQ oleh (Wafirrotullaela, 2019) menyatakan bahwa tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank. Maka dari penelitian tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat gap yang ditunjukkan oleh ketidakkonsistenan dalam hasil penelitian mengenai penanganan keluhan dan *Islamic bank service quality* terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian perlu dilakukan pada BUS (bank umum syariah) Cabang Yogyakarta dengan tujuan mengetahui apakah *Complaint Handling* dan *Islamic Bank Service Quality*, berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, mengingat bank

tersebut adalah bank yang baru-baru ini telah melakukan merger dengan beberapa bank syariah yang tersebar di Indonesia dan perlu meningkatkan eksistensinya agar dapat mencapai target loyalitas nasabah yang optimal.

Penjelasan diatas menguraikan masalah-masalah yang terdapat pada bank BSI yang akan diangkat dalam penelitian ini. Berbagai permasalahan mengenai penanganan keluhan dan kepercayaan yang diuraikan di atas membuktikan bahwa bank BSI masih memiliki berbagai persoalan yang harus diselesaikan untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya. Mengingat pentingnya nasabah bagi ekstensi dan berlangsungnya industri nasabah perbankan. Khususnya bagi bank BSI peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik “**Pengaruh Complaint Handling Dan Islamic Bank Service Quality (Ib-Sq) Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini :

1. Apakah *complaint handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta ?
2. Apakah *Islamic bank service quality* (IB-SQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta ?
3. Apakah *customer satification* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta?
4. Apakah *complaint handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satification* bank syariah di Yogyakarta?



5. Apakah *complaint handling* dan *Islamic bank service quality (IB-SQ)* berpengaruh positif dan signifikan melalui *customer satification* sebagai variabel Mediasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilakukan supaya target dalam sebuah penelitian tercapai.

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam peneliti ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *complaint handling* terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Islamic bank service quality (IB-SQ)* terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh *customer satification* terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis pengaruh *complaint handling* terhadap *customer satification* bank syariah di Yogyakarta.
5. Untuk menganalisis *complaint handling dan Islamic bank service quality (IB-SQ)* berpengaruh positif dan signifikan melalui *customer satification* sebagai variabel mediasi

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini terdiri dalam dua (2) aspek yaitu sebagai berikut:

#### **1. Teoritis**

Bagi Akademisi, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman serta sebagai rujukan yang lebih mendalam tentang *complaint handling* dan kualitas pelayanan bank Islam dalam konteks perbankan syariah terhadap loyalitas nasabah. Bagi Peneliti Selanjutnya, dengan adanya penelitian ini

diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi bagi penelitian selanjutnya sehingga dapat menjadi kesempatan bagi para penelitian selanjutnya untuk lebih menyempurnakan dan memperluas penelitian ini.

## **2. Praktis**

Bagi perusahaan, peneliti ini memberikan panduan praktis bagi para pemangku kepentingan di industri perbankan syariah, termasuk manajemen bank dalam pengambilan keputusan. Mereka dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadi complaint handling pada kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah yang kurang puas, sehingga langkah-langkah ini bisa meningkatkan kualitas layanan pada perusahaan tersebut.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Kerangka penulisan dalam penelitian ini memuat gambaran tentang hubungan antara suatu bab pembahasan dengan bab lain yang terkait. Sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan terdiri dari 6 (enam) sub bab yaitu, latar belakang penelitian yang menjelaskan fenomena dan penyebab masalah, kesenjangan penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Landasan teori terdiri dari telaah teoritis yang mencakup teori utama yang mendukung penelitian, telaah literatur terkait yang mencakup kajian terdahulu, kerangka konsep penelitian, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini mencakup metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, definisi operasional, alat penelitian, pengujian alat penelitian, dan teknik analisis data

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

Pada bab ini penulis memaparkan mengenai loyalitas nasabah komunitas hijrah Bank Syariah Indonesia yang menjadi sampel penelitian ini dan mendeskripsikan serta mengaitkannya dengan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa data numerik dan pembahasannya terkait variabel bebas.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab terakhir berisi kesimpulan dari pembahasan yang dirangkum dengan latar belakang pada bagian akhir hasil penelitian. Berikut ini, dilanjutkan dengan saran dan kritik yang berkaitan dengan topik penelitian.