

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sektor penting dalam pembangunan suatu negara adalah dengan salah satunya di sektor keuangan terutama pada industri perbankan. Perbankan pada saat ini, merupakan inti sistem keuangan setiap negara (Marimin dkk, 2015). Industri perbankan di Indonesia memiliki fungsi utama sebagai menghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan (Bolang dkk, 2015). Tidak hanya itu, industri perbankan di Indonesia juga mendukung pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional serta membantu tercapainya peningkatan taraf hidup rakyat.

Lembaga keuangan bank di Indonesia ada dua macam, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Perbankan syariah dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) islam yang didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba (Febriana, 2016). Pada saat ini perbankan syariah di Indonesia telah ada dimana-mana sehingga bisa menjadi salah satu alternatif lain yang di tawarkan agar terhindar dari riba yang berbentuk bunga dan beralih dengan menggunakan bagi hasil.

Bank syariah sebagai sebuah lembaga keuangan bertugas menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali

kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Fungsi-fungsi bank syariah dijelaskan dalam Undang Undang Nomor 21 tahun 2008 (Suretno dan Bustam, 2020). Perbankan syariah merupakan salah satu sektor ekonomi yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya dibidang layanan transaksi keuangan. Salah satu perbankan syariah di Indonesia adalah Bank BSI.

Bank BSI atau Bank Syariah Indonesia lahir dari hasil merger atau penggabungan 3 bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yakni PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Diawali dengan penandatanganan Conditional Merger Agreement atau CMA antar 3 bank pada Oktober 2020. Pembentukan Bank BSI merupakan strategi pemerintah menjadikan Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia. BSI telah secara resmi mengantongi izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Ulfa, 2021).

PT. Bank BSI mengubah kegiatan operasionalnya yang semula secara konvensional, kemudian diubah menjadi perbankan berdasarkan prinsip Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi beroperasi pada Februari 2021. BSI merupakan penggabungan (*merger*) dari tiga bank syariah nasional yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah (Rizal, 2021). BSI membentuk polarisasi sekaligus pilar kekuatan baru dalam ekonomi syariah di Indonesia. BSI pun tumbuh pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga, dengan berfokus pada segmen menengah ke bawah (Mahargiyantie, 2020).

Salah satu upaya perbankan syariah termasuk BSI dalam memenuhi kebutuhan nasabah dimulai dari proses melihat atau mengidentifikasi terlebih dahulu jenis produk atau jasa seperti apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Bukan hanya berkaitan dalam memenuhi kebutuhan nasabah tetapi juga pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam perbankan termasuk pada Bank BSI. Pada dasarnya nasabah mengharapkan segala apa yang diinginkan terhadap pemberi layanan, maka dari itu bagi perusahaan maupun badan usaha hendaknya memiliki pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan suatu kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan akan berdampak dalam meningkatkan kepercayaan nasabah kepada bank (Bolang dkk, 2015).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah kepada nasabah nantinya akan dinilai sendiri oleh nasabah apakah sudah baik atau belum. Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Bagi nasabah, pelayanan yang berkualitas sangatlah penting serta kualitas pelayanan menjadi komponen utama bank karena produk-produk utama bank merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dari bank lainnya (Febriana, 2016). Oleh karena itu, kepuasan nasabah akan tercipta, jika bank syariah dapat memberikan pelayanan yang sesuai atau kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Basir (2012) kepuasan nasabah adalah rasa puas atau senang terhadap kinerja jasa setelah mengkonsumsi atau memakainya. Kepuasan

diukur melalui indikator perasaan puas atas kecepatan layanan, perasaan puas atas ketepatan atau keterandalan layanan, perasaan puas atas manfaat, perasaan puas atas jaminan keamanan tabungan dan perasaan puas atas personil dalam memperhatikan nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah kepada nasabah nantinya akan dinilai sendiri oleh nasabah dengan membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan pengalaman yang diterima nasabah. Kepuasan nasabah akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa dapat terpenuhi sesuai kebutuhannya (Mustofa dan Siyamto, 2015).

Kepuasan konsumen merupakan dambaan bagi setiap bank. Kepuasan konsumen sangat menunjang dari keselarasan organisasi yang dikembangkan dalam jangka panjang. Kepuasan konsumen sangat berpengaruh dalam membentuk loyalitas pada diri konsumen di masa mendatang (Maulana, 2016). Salah satu bagian yang bertanggung jawab melayani nasabah secara lugas adalah *frontliner*. Beberapa bagian dari *Frontliner* adalah *Customer Service* dan Teller. Kedua bagian ini berada di ujung tombak sebuah organisasi karena berhadapan secara langsung dengan nasabah dalam melakukan transaksi (Syahril dan Agustiawan, 2014). *Customer Service* dan Teller berkewajiban untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik sekaligus berpedoman pada norma dan aturan administrasi yang digunakan dalam pekerjaannya.

Berdasarkan dalam uraian diatas penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan *Teller* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Cabang Belitang”.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, secara sederhana dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan *customer service* secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Belitang?
2. Apakah pengaruh kualitas pelayanan *Teller* secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Belitang?
3. Apakah pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dan teller secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Belitang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada perumusan masalah diatas maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Belitang.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Belitang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, antara lain :

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini di harapkan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis. Diharapkan dalam penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan

ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kepuasan nasabah di perbankan syariah.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Manfaat Bagi Bank BSI**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan khususnya Bank BSI dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah.

### **b. Manfaat Universitas**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk referensi dalam karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas akademik Di Universitas ataupun pihak lain yang membutuhkan.

### **c. Bagi peneliti selanjutnya**

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan referensi dan menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan *Customer service* dan teller serta kepuasan nasabah. Di samping itu, juga sebagai bahan perbandingan untuk peneliti selanjutnya.