

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era lobalisasi ini, sektor *finansial* turut serta memainkan peran yang sangat penting dalam menyokong kemajuan ekonomi suatu negara, terutama di bidang perbankan syariah yang tengah mengalami kemajuan yang pesat. Hal ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan inklusi dan memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan perbankannya.

Kemajuan perbankan syariah di Indonesia menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kesuksesan ekonomi syariah. Perkembangan ini mencerminkan transformasi lembaga keuangan yang tidak hanya menyediakan layanan, melainkan juga berperan sebagai perantara yang efektif antara pihak yang memiliki kelebihan sumber daya dan mereka yang membutuhkan dana. Dalam perannya sebagai mediator, bank syariah memiliki tanggung jawab mengelola dana yang dipercayakan oleh masyarakat, dengan tujuan untuk di distribusikan kepada pihak yang membutuhkan pembiayaan (Sri Kurnialis et al., 2022).

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang mengelola dan menjalankan operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah Islam, dengan fokus pada produktivitas, keadilan, dan pengembangan investasi yang mematuhi ketentuan halal untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Karena peran dan fungsi perbankan syariah di Indonesia sangat penting, Bank Syariah perlu meningkatkan kinerjanya agar bisa menjadi lembaga perbankan syariah yang sehat dan efisien. Salah satu langkah yang diambil perusahaan untuk memperbaiki kinerjanya adalah dengan melakukan berbagai bentuk interaksi yang memungkinkan pengelolaan hubungan dengan pelanggan secara efektif (A. Lubis et al., 2022).

Perkembangan perbankan syariah di suatu negara sangat tergantung pada dukungan peraturan perundang-undangan yang mengatur perbankan syariah, menciptakan iklim yang mendukung pertumbuhan sektor tersebut. Hal ini dapat dilihat melalui penerbitan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 yang kemudian diubah dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998, dan kemudian disahkan Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perbankan syariah memiliki dampak positif yang signifikan terhadap perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memberikan peluang konkret untuk pendirian bank berbasis syariah dan mendorong penyelenggaraan produk perbankan syariah (Rachman et al., 2022). Dapat dilihat dari beberapa tahun belakangan, OJK mencatat perkembangan pada perbankan syariah berdasarkan data dari tahun 2018 hingga 2021.

Tabel 1. 1 Perkembangan Kelembagaan Perbankan Syariah

Indikator	2018	2019	2020	2021	2022
BUS					
Total Aset (Miliar)	316.691	350.364	397.073	441.795	531.859
Jumlah Bank	13	13	13	13	13
Jumlah Kantor	1875	1919	2034	2035	2007
UUS					
Total Aset (Miliar)	160.636	174.200	196.075	234.953	250.24
Jumlah Bank	20	20	20	20	20
Jumlah Kantor	354	381	392	445	438
BPRS					
Total Aset (Miliar)	12,364	13,760	14,950	17.060	20,161
Jumlah Bank	167	164	163	165	165
Jumlah Kantor	495	617	627	659	668

Sumber: www.OJK.go.id (2024)

Tabel 1.1 Menunjukkan bahwa perbankan syariah berkembang pesat, khususnya di Indonesia. Peningkatan ini diperkuat oleh terjadinya penggabungan antara bank yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), seperti Bank Nasional Indonesia Syariah (BNI Syariah), Bank Mandiri Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah), yang bergabung menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Pemerintah juga telah mempertimbangkan sejumlah elemen ketika menggabungkan tiga bank diatas menjadi BSI, termasuk tiga aspek structural yaitu pertama, menjaga sektor keuangan tetap aman dan sehat adalah langkah awal untuk menjadikan Bank Syariah Indonesia sebagai perusahaan yang aman dan sehat. Kedua, menjaga persaingan dan menahan diri untuk tidak melakukan konsolidasi perusahaan yang dapat menurunkan efisiensi industri. Ketiga, menjaga standar pelayanan masyarakat (Prihartono, 2018).

Kualitas pelayanan menjadi kunci utama yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Bagi Bank Syariah Indonesia, mengadopsi program pelayanan unggul menjadi langkah krusial dalam meningkatkan cara mereka menyajikan produk dan pelayanan kepada nasabah. Hal ini tidak hanya memberikan nilai tambah dibandingkan pesaing, tetapi juga menjawab tantangan sengit dari persaingan baru di pasar dan bank konvensional yang sudah lebih dulu dikenal. Memberikan pelayanan berkualitas tinggi bukan sekadar strategi, melainkan suatu keharusan bagi perusahaan, terutama dalam ranah jasa keuangan, untuk meraih kesuksesan. Menciptakan dan mempertahankan loyalitas pelanggan menjadi salah satu misi berat dalam era modern ini, di mana kepuasan dan kesetiaan nasabah menjadi fondasi utama bagi kelangsungan hidup bank di jangka panjang (Latifah & Mukminin, 2017).

Perkembangan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura dapat terlihat dari jumlah nasabah setiap tahunnya, yang dimulai dari tahun 2021 hingga 2023. Berikut adalah data mengenai pertumbuhan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura.

**Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Nasabah (BSI)
Kantor Cabang Jambi Patimura**

No	Tahun	Perkembangan Jumlah Nasabah	Presentase
1.	2021	40.382 Nasabah	-
2.	2022	42.782 Nasabah	5,95%
3.	2023	47.682 Nasabah	11,44%

Sumber : BSI Kantor Cabang Jambi Patimura, 2024

Pada tabel 1.2 Menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pada setiap tahunnya dari tahun 2021 ke 2022, terjadi peningkatan sebanyak 5.95%, dari tahun 2022 ke 2023, terjadi peningkatan sebanyak 11.44% dalam jumlah nasabah BSI. Persentase kenaikan ini memberikan gambaran lebih jelas tentang laju pertumbuhan nasabah dari tahun ke tahun. Peningkatan yang signifikan ini bisa mencerminkan berbagai faktor, termasuk strategi pemasaran yang efektif, peningkatan kualitas layanan, atau keberhasilan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Bank Syariah Indonesia.

Menurut (Wijayanto, 2015) Menawarkan pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu faktor keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan menjadi pertimbangan penting dalam memilih bank. Oleh karena itu, bank diharapkan untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya serta menghasilkan inovasi secara berkesinambungan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah bank, maka diharapkan tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat. Hal ini karena terdapat keterkaitan antara standar pelayanan dan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya memungkinkan bank untuk memenuhi harapan serta kebutuhan nasabah, dengan tujuan untuk menciptakan loyalitas. Berbagai aspek kualitas pelayanan yang sering digunakan sebagai referensi mencakup *responsiveness, assurance, reliability, tangible, dan empathy*.

Pelayanan merupakan aktivitas yang disediakan oleh organisasi atau individu kepada konsumen, yang bersifat immateriil dan tidak bisa dimiliki secara fisik. Di Indonesia, kualitas pelayanan umumnya masih dianggap kurang memadai dan sering dipandang tidak efisien, sehingga hal ini menjadi tantangan yang harus diatasi oleh perusahaan dan lembaga untuk memperbaiki citra mereka dan meningkatkan kualitas pelayanan. Masalah yang ada sering kali disebabkan oleh ketidakcocokan antara keadaan saat ini dan yang diharapkan. Dalam sektor perbankan, Kemajuan teknologi membuat sulit untuk mempertahankan keunggulan produk karena produk menjadi lebih mudah untuk ditiru. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dan berkualitas menjadi sangat penting untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan sesuai dengan harapan nasabah, serta untuk meningkatkan kepuasan mereka (Madona, 2017).

Salah satu cara untuk mencapai kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, karena pelanggan merupakan pusat perhatian utama ketika kita membahas kepuasan dan kualitas nasabah. Isu mengenai kualitas telah menjadi biaya yang harus ditanggung oleh perusahaan jika mereka ingin tetap beroperasi dan bersaing dalam industri mereka.

Proses manajemen keluhan yang efisien memiliki dampak signifikan pada tingkat kepuasan nasabah dan dapat mencegah mereka berpindah ke lembaga keuangan lain. Menangani keluhan dengan cara yang efektif dapat mengubah perasaan nasabah dari ketidakpuasan menjadi kepuasan terhadap produk atau layanan, serta berpotensi memperkuat hubungan emosional yang mendalam. Menurut (Hakim, 2019) ada beberapa dimensi yang sangat penting dalam penanganan keluhan, yakni Empati dalam mendengarkan keluhan, Kecepatan memberikan tanggapan, Kredibilitas, Permintaan maaf, Perhatian. Berikut adalah data mengenai jumlah pengaduan keluhan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.

**Tabel 1.3 Jumlah Pengaduan Keluhan Nasabah
BSI KC Jambi Patimura**

No	Tahun	Total Pengaduan	Dalam Proses	Selesai
1.	2023	111	0	111

Sumber : BSI Kantor Cabang Jambi Patimura, 2024

Berdasarkan Tabel 1.3, dapat diketahui bahwa terdapat nasabah yang mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Pada pelaksanaan operasi keuangannya masih seringkali menimbulkan hambatan dalam layanan. Keluhan nasabah biasanya terjadi ketika harapan mereka terhadap suatu layanan tidak sesuai dengan apa yang sebenarnya mereka terima. Ada beberapa kasus pengaduan nasabah yang pertama yaitu, akibat keterlambatan penyelesaian transaksi offline akibat gangguan sistem, hal ini membuat nasabah harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan konfirmasi atau pemrosesan transaksi sehingga timbulnya rasa ketidakpuasan. Kedua, dalam penanganan keluhan, nasabah menyampaikan keluhan mereka melalui saluran *customer service*, tetapi keluhan tersebut tidak ditanggapi dengan serius atau

penyelesaiannya kurang memuaskan. Hal ini dapat membuat nasabah merasa diabaikan dan kehilangan kepercayaan pada bank. Ketiga, ATM yang sering terjadi gangguan hal ini membuat nasabah merasa kurang puas.

Untuk menjaga kepuasan nasabah, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura harus menangani kekhawatiran nasabah dengan baik. Bank menggunakan manajemen pengaduan yang efisien dalam upaya menjaga kepuasan nasabah. Ketidakpuasan nasabah bermula dari keluhan terhadap pelayanan bank. Nasabah yang mengajukan pengaduan mungkin memilih menggunakan bank lain atau bahkan menceritakan pengalamannya kepada orang lain jika tidak ditangani dengan baik.

Penelitian sebelumnya seperti penelitian (Aprilliani, 2023) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian (Khoiri, 2021) Penanganan keluhan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah di Kota Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan penanganan akan meningkatkan kepuasan nasabah Bank BNI Syariah. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik akan melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura?
2. Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura?
3. Apakah kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis

Harapannya, temuan dari penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada pembaca mengenai konsekuensi dari mutu layanan serta penanganan keluhan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura, dengan tujuan meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi sektor perbankan syariah dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menerapkan standar pelayanan terbaik untuk nasabah, serta memberikan kontribusi signifikan dalam menentukan langkah-langkah yang tepat untuk kemajuan perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi alat evaluasi kinerja Bank Syariah dalam ranah perbankan.