

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan pertumbuhan Bank BSI di Indonesia sangat berpengaruh dalam beberapa tahun terakhir. Bank Syariah Indonesia resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021, yang dimana bank ini merupakan hasil dari penggabungan dari tiga bank yaitu Bank BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan Bank BNI Syariah. Dengan penggabungan dari ketiga bank tersebut diharapkan BSI mampu menjadi pemain utama di industri perbankan syariah, tidak hanya di tingkat nasional juga bisa berada di tingkat global. Sejak awal berdirinya, Bank BSI menunjukkan bahwa dalam kurun waktu yang singkat bisa berhasil menjadi bank syariah terbesar yang berada di Indonesia. Dapat dilihat dibawah ini adalah gambar bank syariah terbesar yang berada di Indonesia.



**Gambar 1.1 Bank terbesar di Indonesia**  
Sumber: (GoodStats, 2024)

Bank syariah adalah bank yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip Islam, tanpa menerapkan sistem bunga. Menurut UU No. 21 Tahun 2008, perbankan syariah mencakup seluruh aktivitas dan lembaga yang menjalankan usaha keuangan dengan prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia merupakan suatu lembaga keuangan yang menawarkan produk seperti tabungan wadiah (tanpa bagi hasil), tabungan mudharabah (sistem bagi hasil), deposito syariah, *BSI Mobile*, gadai emas syariah, zakat, infaq, wakaf, dan lain sebagainya. Bank BSI banyak beroperasi di berbagai daerah dan tempat salah satunya ada yang berada di wilayah Aceh.

Perbankan syariah di Aceh dibentuk dengan Qanun Nomor 11 Tahun 2018, yang pada Pasal 65 mengatur bahwa seluruh lembaga keuangan yang beroperasi di provinsi Aceh harus menyesuaikan diri dengan qanun tersebut dalam waktu maksimal 3 tahun sejak qanun diundangkan. Oleh karena itu, perubahan dan penerapan qanun ini baru bisa terlihat hasilnya paling lambat pada tahun 2022, atau paling cepat pada tahun 2021. Lembaga keuangan yang dimaksud dalam qanun ini meliputi bank, lembaga keuangan non-bank, serta lembaga keuangan lainnya, yang semua harus bertransformasi mengikuti sistem dan regulasi syariah (Pradana & Purwanto, 2023). Salah satu Bank Syariah yang beroperasi di Aceh adalah Bank Syariah Indonesia, yang juga memiliki cabang di Kecamatan Sawang.

Bank BSI di Kecamatan Sawang berperan sangat penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat setempat, karena dengan adanya Bank BSI di Kecamatan Sawang masyarakat bisa melakukan transaksi-transaksi seperti

penarikan uang, menabung dan juga bisa melakukan pinjaman uang kepada bank tersebut. Bank BSI juga banyak menjalin hubungan dengan pelaku-pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Dengan adanya kerja sama tersebut, para pelaku usaha di Kecamatan Sawang dapat memperoleh akses permodalan yang lebih mudah dan terjangkau, sehingga mampu mengembangkan usahanya secara lebih optimal. Selain itu, keberadaan Bank BSI di Kecamatan Sawang juga mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan keuangan syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang yang muncul dari perbandingan antara penilaian terhadap kinerja atau hasil akhir produk dengan harapan nasabah (Zalelawati *et al.*, 2023). Kepuasan nasabah menjadi aspek penting dalam menilai kualitas layanan perbankan, termasuk di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Sawang. Berdasarkan pra-survei yang dilakukan, terdapat penurunan kepuasan nasabah dalam beberapa tahun terakhir. Saat ini, semakin sedikit nasabah yang melakukan transaksi langsung di kantor cabang, diiringi dengan keluhan terkait gangguan pada sistem, seperti mesin ATM yang sering *error* dan masalah jaringan yang menghambat proses transaksi. Sehingga nasabah merasa kecewa dan beralih ke layanan lain. Oleh karena itu, kepuasan nasabah sudah menjadi suatu kebutuhan bagi perusahaan yang berorientasi pada pasar atau konsumen. Dan pihak bank juga harus selalu meningkatkan kepuasan nasabah, dimana pihak bank harus selalu memberikan pelayanan yang baik dan harus meningkatkan layanannya semakin hari semakin baik. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada

bank BSI di Kecamatan Sawang yaitu seperti kualitas pelayanan, pengalaman nasabah, dan fasilitas.

Salah satu hal yang akan menjadi pertimbangan nasabah untuk melakukan transaksi yaitu kualitas pelayanan. Menurut Li *et al.*, (2021) kualitas pelayanan merupakan suatu perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Jika layanan yang diberikan melampaui harapan, pelanggan akan menilai kualitasnya lebih tinggi dari standar kepuasan, yang pada akhirnya menghasilkan kepuasan pelanggan. Gonu *et al.*, (2023) juga mengartikan bahwa kualitas pelayanan dianggap sebagai penilaian setiap orang mengenai keunggulan dari pelayanan secara keseluruhan. Intinya ada perbedaan tujuan dan tanggapan terhadap layanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah, karena mencakup kecepatan, kenyamanan, dan kemudahan akses. Jika pelayanan tidak sesuai harapan, maka akan muncul keluhan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan terhadap bank. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang kurang optimal dapat langsung dirasakan oleh nasabah dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Adapun keluhan yang kerap muncul dari nasabah yaitu berkaitan dengan keterbatasan mesin ATM yang hanya tersedia di satu area tertentu sehingga menyulitkan nasabah untuk melakukan transaksi, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari lokasi tersebut. Selain itu, kendala jaringan yang sering terjadi, baik saat transaksi di mesin ATM maupun melalui layanan BSI *Mobile*, menyebabkan proses transaksi menjadi lambat dan sering terganggu. Waktu pembuatan buku tabungan yang cukup lama dapat menimbulkan ketidakpuasan

karena menunjukkan kurangnya daya tanggap dalam memberikan pelayanan cepat. Tidak hanya itu, informasi yang disampaikan oleh petugas terkadang sulit dipahami oleh nasabah, sehingga dapat menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dan pendekatan terhadap nasabah belum sepenuhnya efektif. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dan positif sangat mempengaruhi kepuasan dari nasabah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Li *et al.*, (2021) dan Gonu *et al.*, (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Meningkatnya kepuasan nasabah juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman nasabah. Menurut Ainurrochimah & Mahendri (2023) pengalaman nasabah adalah sebagaimana perusahaan mampu dalam memahami keinginan atau harapan dari nasabah di setiap terjalinya hubungan bisnis. Pengalaman dikatakan berhasil jika angan-angan yang di inginkan nasabah menjadi kenyataan. Susanto *et al.*, (2023) mengemukakan bahwa pengalaman nasabah yaitu hasil dari apa yang mereka amati dan rasakan saat menggunakan layanan perbankan. Dalam interaksi dengan layanan bank, terdapat berbagai dimensi yang terlibat, seperti aspek rasional, emosional, sensorik, fisik, dan spiritual. Interaksi ini secara keseluruhan berperan dalam membentuk serta mempengaruhi pengalaman nasabah.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah yang terus berubah, Bank BSI terus berinovasi dengan meluncurkan berbagai produk dan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Namun, banyaknya produk yang ditawarkan melalui ATM dan *mobile banking* maka semakin kerap menimbulkan tantangan tersendiri bagi nasabah. Salah satu peristiwa yang terjadi

adalah perubahan tata letak menu pada mesin ATM dan aplikasi BSI *Mobile* akibat penambahan produk baru. Hal ini sering membuat nasabah bingung, terutama mereka yang terbiasa dengan tampilan sebelumnya, sehingga menimbulkan kendala dalam pengalaman kognitif. Selain itu, gangguan teknis seperti *error* pada sistem ATM dan aplikasi menyebabkan nasabah kecewa karena tidak dapat melakukan transaksi. Kekecewaan ini berdampak pada pengalaman emosional dan perilaku nasabah. Kekurangan dalam promosi dan edukasi terkait produk baru juga dapat memperburuk situasi, karena informasi yang tidak tersampaikan dengan baik membuat nasabah kesulitan memahami dan menggunakan layanan secara optimal. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi pengalaman nasabah agar Bank dapat meningkatkan kualitas layanan serta memaksimalkan kepuasan pengguna. Hal tersebut didukung oleh penelitian Ainurrochimah & Mahendri (2023), dan Susanto *et al.*, (2023) yang mengemukakan bahwa pengalaman nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kemudian meningkatnya kepuasan nasabah juga dapat dipengaruhi oleh fasilitas. Menurut Erica *et al.*, (2022) fasilitas merupakan suatu elemen penting dalam meningkatkan kepuasan dengan menyediakan kemudahan, memenuhi kebutuhan, dan memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa. Jika fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka mereka akan merasa puas. Sedangkan fasilitas menurut Aprilyanto & Johan (2021) adalah suatu tampilan, fungsi sarana dan prasarana, serta kondisi lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Fasilitas tersebut meliputi

aspek fisik seperti gedung, perlengkapan, dan peralatan. Fasilitas dapat terdiri dari berbagai jenis, termasuk alat, objek, dana, dan ruang kerja. Perusahaan berupaya menampilkan citra mereka kepada masyarakat dan nasabah, yang pada akhirnya dapat menarik minat calon nasabah untuk bergabung dan menjadi bagian dari perusahaan tersebut.

Keberadaan fasilitas pendukung sangat berkontribusi dalam memastikan kenyamanan dan kelancaran aktivitas transaksi nasabah. Namun, ada beberapa kantor layanan masih menunjukkan keterbatasan dalam penyediaan fasilitas fisik yang memadai. Salah satu kondisi yang sering terjadi adalah tidak tersedianya tempat duduk di area mesin ATM pada saat hari libur, sehingga nasabah harus menunggu sambil berdiri. Hal ini cukup menyulitkan, khususnya bagi lansia, ibu hamil, atau nasabah yang membawa anak kecil. Selain itu, keterbatasan lahan parkir juga menjadi hambatan, di mana pada hari sibuk, nasabah kesulitan memarkir kendaraan, baik roda dua maupun roda empat. Fasilitas dasar seperti toilet dan akses Wi-Fi juga belum tersedia di beberapa kantor cabang, padahal keberadaannya penting untuk mendukung kenyamanan nasabah selama menunggu layanan. Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas fisik sangat dibutuhkan untuk mendukung pengalaman positif nasabah, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan bank. Hal tersebut didukung oleh penelitian Erica *et al.*, (2022), dan Aprilyanto & Johan (2021) yang mengemukakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil kajian teori dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, terdapat celahan penelitian bahwasanya belum ada yang melakukan penelitian sebelumnya pada bank BSI di daerah pedesaan Kecamatan Sawang. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Nasabah, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Sawang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat dipecahkan oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Sawang, Aceh Utara ?
2. Bagaimana pengaruh pengalaman nasabah terhadap kepuasan nasabah pada BSI Sawang, Aceh Utara ?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada BSI Sawang, Aceh Utara ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Sawang, Aceh Utara.



2. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman nasabah terhadap kepuasan nasabah pada BSI Sawang, Aceh Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada BSI Sawang, Aceh Utara.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai di atas, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai masukan bagi ilmu pengetahuan, untuk menambah wawasan, serta dapat digunakan untuk memperluas studi tentang model-model kepuasan nasabah pada industri perbankan. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan referensi untuk peneliti-peneliti selanjutnya dengan mengkaji topik yang serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank BSI

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak Bank BSI dalam memahami dan mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan, pengalaman nasabah, dan fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, serta dapat merancang strategi berikutnya tentang kemauan dari para nasabahnya.

b. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi pengetahuan, pembelajaran, dan tentunya untuk menambah wawasan baru bagi penulis, serta dapat mengetahui permasalahan yang akan penulis teliti mengenai kualitas pelayanan, pengalaman nasabah, dan terhadap kepuasan nasabah pada BSI di Kecamatan Sawang.