

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan lembaga intermediasi keuangan yang memiliki peran penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi nasional. Melalui kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dan penyaluran kembali dalam bentuk pembiayaan, bank menjadi motor penggerak aktivitas ekonomi di berbagai sektor. Dalam era persaingan global yang semakin ketat, keberhasilan suatu lembaga perbankan tidak hanya diukur dari kinerja keuangannya saja, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, akurat, serta sesuai dengan kebutuhan nasabah merupakan faktor kunci dalam menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank (Pawennari dkk., 2021).

BSI merupakan hasil merger dari tiga bank syariah milik negara, yaitu Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah, yang resmi beroperasi sejak tahun 2021. Penggabungan ini bertujuan untuk memperkuat eksistensi perbankan syariah nasional dengan menghadirkan layanan yang lebih efisien, modern, dan berdaya saing tinggi. Sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip syariah, BSI tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas, tetapi juga harus menjunjung nilai-nilai etika, keadilan, serta kejujuran dalam setiap transaksi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu fokus utama dalam upaya mempertahankan kepercayaan masyarakat dan memperluas pangsa pasar.

Namun, dalam implementasinya di lapangan, kualitas pelayanan pada beberapa cabang BSI masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu di antaranya adalah BSI Cabang Krueng Geukueh yang berlokasi di Kabupaten Aceh Utara dan melayani berbagai lapisan masyarakat, mulai dari pegawai, pelaku usaha, hingga masyarakat umum di sekitar kawasan industri dan pelabuhan.

Salah satu permasalahan paling menonjol yang teridentifikasi adalah ketidakkonsistenan waktu pelayanan, khususnya pada layanan *teller* dan *customer service*. Berdasarkan temuan lapangan, standar pelayanan ideal seharusnya dapat

diselesaikan dalam rentang 3–5 menit per nasabah, namun dalam praktiknya ditemukan kasus pelayanan yang dapat mencapai 10 hingga 12 menit per orang, bahkan lebih pada jam-jam tertentu. Ketidaksesuaian antara standar waktu pelayanan dan realitas di lapangan ini tidak hanya menyebabkan antrean menumpuk, tetapi juga memicu ketidaknyamanan bagi nasabah yang harus menunggu jauh lebih lama dari perkiraan. Kondisi ini memburuk ketika sistem antrean tidak berjalan tertib, sehingga beberapa nasabah merasa tidak memperoleh kepastian kapan mereka akan dilayani.

Dari sisi fasilitas fisik, ditemukan pula bahwa ruang tunggu yang tersedia tidak mampu menampung jumlah nasabah yang datang, terutama pada jam sibuk. Jumlah kursi yang terbatas menyebabkan banyak nasabah terpaksa berdiri dalam waktu lama menunggu giliran, termasuk di antaranya lansia dan penyandang disabilitas yang membutuhkan fasilitas khusus. Minimnya kapasitas ruang tunggu dan tidak memadainya fasilitas dasar ini menciptakan lingkungan pelayanan yang kurang nyaman dan menambah persepsi negatif terhadap kualitas layanan bank.

Masalah tersebut semakin kompleks ketika dikaitkan dengan aspek komunikasi dan informasi layanan. Sebagian nasabah mengeluhkan bahwa penjelasan yang diberikan petugas terkait produk pembiayaan, prosedur transaksi, maupun layanan digital masih bersifat umum, kurang detail, atau disampaikan dengan cara yang membingungkan. Ketidakjelasan komunikasi ini berdampak pada kesalahpahaman nasabah dalam menggunakan layanan bank, termasuk layanan digital seperti BSI Mobile, yang pada kenyataannya juga sering mengalami gangguan seperti error sistem, lambat diakses pada jam sibuk, atau pencatatan transaksi yang tidak sinkron.

Keluhan juga muncul terkait proses penanganan komplain yang dinilai lambat, terutama untuk kasus-kasus yang membutuhkan penanganan cepat seperti rekening bermasalah, transaksi gagal namun saldo berkurang, atau kartu ATM yang tertelan mesin. Keterlambatan ini memperkuat kesan bahwa kualitas pelayanan belum dikelola secara optimal.

Kumpulan permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan (*service gap*) antara pelayanan ideal yang diharapkan nasabah dan kualitas

pelayanan aktual yang diberikan. Jika tidak ditangani secara serius, kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan bahkan loyalitas nasabah, di mana mereka dapat beralih ke lembaga keuangan lain yang dinilai memiliki pelayanan lebih responsif dan efisien. Mengingat BSI merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, penurunan kualitas pelayanan dapat berdampak pada citra dan reputasi institusi secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penelitian yang melibatkan 495 nasabah BSI Cabang Krueng Geukueh yang telah menggunakan layanan bank selama lebih dari lima tahun ini menjadi penting untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki melalui evaluasi yang terukur, sistematis, dan berbasis data.

Untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan secara objektif, antara lain yaitu dengan menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode SERVQUAL (*Service Quality*) menilai kesenjangan antara harapan nasabah terhadap pelayanan yang ideal dan persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diterima. Model SERVQUAL mencakup lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Untuk metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah suatu metode SERVQUAL (*Service Quality*) pengukuran dimana data yang digunakan adalah data tingkat kepentingan atau disebut juga tingkat harapan dari konsumen dan tingkat kinerja yang merupakan tingkat kenyataan yang dirasakan konsumen (Widiyanti, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Kantor BSI Cabang Krueng Geukueh.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Krueng Geukueh berdasarkan persepsi dan harapan nasabah dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL)?
2. Atribut pelayanan apa saja yang berada pada prioritas utama berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)?
3. Bagaimana hasil usulan perbaikan berdasarkan analisis kualitas pelayanan di BSI Cabang Krueng Geukueh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat diambil tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Krueng Geukueh berdasarkan persepsi dan harapan nasabah dengan menggunakan metode SERVQUAL.
2. Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA).
3. Merumuskan usulan perbaikan pelayanan berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan di BSI Cabang Krueng Geukueh.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu terkait kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah melalui penerapan metode SERVQUAL dan IPA.
2. Menyediakan informasi bagi BSI Cabang Krueng Geukueh mengenai tingkat kualitas pelayanan, prioritas perbaikan, dan strategi peningkatan kepuasan nasabah.
3. Menambah wawasan bagi peneliti serta menjadi referensi bagi mahasiswa, akademisi, dan pihak lain yang membutuhkan kajian mengenai kualitas layanan perbankan syariah.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Agar hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka pembahasan pada penelitian ini dibatasi agar pembahasan lebih fokus. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya memberikan referensi dalam mempertimbangkan pengambilan keputusan mengenai kualitas pelayanan BSI Cabang Krueng Geukueh
2. Responden pada penelitian ini merupakan nasabah BSI Cabang Krueng Geukueh dengan masa penggunaan layanan sekurang-kurangnya 5 tahun.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini membantu manajemen BSI Cabang Krueng Geukueh dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan IPA.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi di BSI Cabang Krueng Geukueh.
3. Penelitian ini berpotensi memperkuat loyalitas nasabah dan citra positif BSI sebagai lembaga keuangan syariah yang berorientasi pada pelayanan prima.