

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank syariah adalah sebuah Lembaga keuangan yang memenuhi kebutuhan perbankan dengan mengikuti aturan-aturan syariah. Di Indonesia, bank syariah telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu bank syariah terbesar di Indonesia adalah bank syariah Indonesia (BSI). BSI terus berkembang dan membuka cabang di seluruh Indonesia karena bertambahnya jumlah nasabah dan permintaan layanan perbankan syariah yang semakin tinggi. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan merger dari tiga bank syariah yaitu BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 dengan tujuan untuk memperkuat kinerja perbankan syariah nasional. Penggabungan pada ke tiga bank syariah ini dapat memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang semakin luas, dan permodalan yang semakin kuat. Tentunya akan mempengaruhi nasabah dalam menilai kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (Saraswati et al., 2023).

BSI sendiri pula sudah banyak membuka cabang salah satunya yang ada di Kab.aceh timur yaitu Bank syariah Indonesia kcp kuta binjei. Seperti yang kita ketahui PT Bank Syariah Indonesia kcp kuta binjei adalah salah satu bank umum syariah yang ada di kab.Aceh Timur.PT Bank Syariah Indonesia ini memiliki citra yang baik dimata masyarakat.nasabah yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia kuta binjei sangat banyak. Oleh karena itu pelayanan yang ditawarkannya pun sangat baik.tidak hanya pelayanan langsung yang baik tetapi pelayanan islami dan pelayanan digitalnya pun sangat baik.namun ada beberapa nasabah yang

mengeluh terhadap pelayanan yang disediakan seperti pada pelayanan langsung yg diberikan oleh teller dan juga pada pelayanan digital yang terkadang atm dan m-banking BSI sering error, begitu juga pelayanan islaminya nasabah mengatakan bahwa pelayanan islami yang disediakan oleh Bsi kuta bnjei kcp kuta binjei tidak detail islami dimana yang dimaksud yaitu belum bisa membedakan antara syariah dengan konvensional.

Salah satu tujuan utama bank adalah kepuasan nasabahnya. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam dunia perbankan guna mempertahankan setiap nasabahnya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami ketika kinerja yang dirasakan suatu produk sesuai dengan harapan. Perusahaan dapat menjamin kepuasan pelanggan dengan memperhatikan harapan konsumen. Untuk mempertahankan, meningkatkan dan memperluas jaringan nasabahnya, bank harus menjaga citra positif di masyarakat dengan memperkuat kualitas produk, layanan dan keamanan nasabah.

Kepuasan pelayanan terhadap nasabah hendaknya menjadi pintu utama dimana bank dapat menerima segala permintaan bantuan, saran, kritik dan juga keluhan yang diharapkan dari nasabah. Di sini nasabah merasakan pengalaman pertama yang tak terlupakan. Pelayanan yang diberikan oleh bank akan berdampak pada kepuasan nasabah, karena nasabah yang pelayanannya buruk akan dikecewakan, sebaliknya nasabah yang reputasi pelayanannya lebih baik akan dicari dari bank yang pelayanannya baik.

Kualitas layanan adalah bentuk penilaian yang diberikan seorang konsumen pada tingkat layanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan.

Kepuasan nasabah sangat bergantung pada harapannya, oleh karena itu strategi kepuasan nasabah harus didahului dengan pengetahuan yang rinci dan tepat tentang harapan nasabah. Nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa menerima nilai tambah dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. Tentunya setiap nasabah sangat peduli dengan kepuasan bank yang bekerja sama dengannya. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting yang diperhatikan oleh bank karena nasabah merupakan sasaran utama suatu perusahaan atau lembaga yang menjalankan usaha perbankan. Dalam menentukan kepuasan nasabah terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: 1. Kualitas produk. 2. harga. 3. Kualitas pelayanan. 4. Faktor emosional. 5. Biaya.

Pelayanan merupakan suatu tindakan upaya memberikan pertolongan atau pelayanan kepada orang lain. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan merupakan hal yang sangat penting bagi nasabah dalam memilih dan menggunakan produk dan layanan perbankan. Lingkungan kerja di bank syariah harus sesuai syariah dan memenuhi persyaratan etika seperti sifat amanah dan *sidiq* yang berlandaskan Al-Quran dan Hadits. Dalam Perbankan Syariah, pegawai diharapkan dapat memuaskan nasabah dengan pelayanan yang ramah, sabar, sopan dan santun. Memberikan pelayanan juga memerlukan etika agar kedua belah pihak dapat saling menghormati (Saraswati et al., 2023).

Praktik pelayanan perbankan yang baik membuat nasabah senang dan mempertahankan nasabah (lama) yang sudah ada. Dan yang terpenting, bisa menarik calon nasabah baru untuk mencobanya. Pada akhirnya, pelayanan terbaik akan meningkatkan citra perusahaan di mata nasabah. Faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan layanan apa pun adalah stafnya.

Artinya, peran orang (karyawan dan manajer) sangat penting dalam melayani nasabah. Karena nasabah dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka dengan orang-orang. Namun, layanan juga dapat diberikan secara digital, seperti melalui layanan penarikan tunai mandiri (ATM) atau m-banking, dll. Peningkatan layanan digital perbankan ini disebabkan Bank BSI merespon perkembangan era digital banking dengan memperbanyak produk, layanan, maupun aplikasi berbasis internet demi menjangkau besarnya potensi pasar generasi millennial. Diketahui para generasi millennial menyukai mobilitas tinggi sehingga kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi menjadi prioritas utama generasi ini. Sejalan dengan perkembangan generasi ini, tentunya kepuasan nasabah menjadi prioritas utama untuk dapat memertahankan nasabah agar tidak pindah ke bank lainnya. Untuk itu bank dituntut untuk mampu berinovasi memberikan layanan terbaik bagi para nasabahnya (Susilawaty & Nicola, 2020).

Teknologi juga berkembang pesat di Indonesia. Teknologi yang semakin canggih juga merambah dunia perbankan. “Bank Indonesia (BI) menghimbau perbankan Indonesia untuk memperkuat jaringan sistem pembayarannya dengan infrastruktur yang memadai. Peningkatan pelayanan pelanggan merupakan upaya mengatasi keterbatasan spasial dan temporal yang hanya dapat dicapai dengan bantuan teknologi informasi dan telekomunikasi. Layanan digital mutlak diperlukan untuk mendukung pelanggan yang berkumpul. Pelayanan digital harus menjadi solusi agar seluruh pelanggan dapat terlayani dengan baik. layanan digital seharusnya dapat mendukung layanan yang ditargetkan dalam memproses transaksi pelanggan untuk mengurangi antrian di teller. Namun pada kenyataannya, seperti yang sering terjadi, layanan digital tidak memungkinkan

pengoperasian yang benar-benar langsung, sehingga masih terdapat antrian panjang di teller.

Dalam Qanun Aceh Nomor 11 tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah, lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh sudah berdasarkan prinsip syariah. Konsep Pelayanan menurut Islam memiliki beberapa prinsip, yaitu : prinsip memberi keadilan, prinsip memiliki keamanan, prinsip persaudaraan, prinsip saling menguntungkan, prinsip transparansi, prinsip kemandirian, prinsip kerjasama, prinsip memberi kemudahan, prinsip saling keterbukaan, keberlanjutan dan universal.

Sebelum melakukan penelitian penulis melakukan sedikit wawancara pada nasabah bank BSI Kuta Binjai mengenai pelayanan apa yang lebih digemari oleh nasabah. Adapun hasil wawancara dari beberapa nasabah BSI Kuta Binjai yaitu Rosita mengatakan bahwa dia lebih menggemari pelayanan digital yang disediakan oleh bank tersebut dikarenakan pelayanan digital lebih simple dan tidak ribet dimana kita harus ke bank nya dulu. Jadi, dengan menggunakan pelayanan digital kita bisa akses segala informasi dari rumah. Ada juga dari Mulya mengatakan bahwa dia lebih menggemari pelayanan langsung walaupun sedikit ribet harus ke bank nya dulu dikarenakan dengan pelayanan langsung kita bisa dapatkan apapun yang kita mau dari ahlinya langsung. Adapun dengan pelayanan Islaminya mereka mengatakan jika pelayanan Islami yang disediakan masih belum detail Islami dimana yang dimaksud yaitu belum bisa membedakan antara syariah dengan konvensional. Lanjut Nopa juga mengatakan bahwa dia lebih menggemari pelayanan digital karena pelayanan digital bisa di akses dimanapun.

Berdasarkan uraian diatas penulis berminat untuk melakukan penelitian guna menganalisis pelayanan yang berpengaruh, yang paling baik, dan yang digemari oleh nasabah Bank syariah indonesia Kuta Binjai. penelitian ini nantinya akan diberi **Judul “Pengaruh Pelayanan Langsung, Pelayanan Digital Dan Pelayanan Islami, Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsi Kcp Kuta Binjei Kab.Aceh Timur”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Apakah pelayanan langsung yang disediakan oleh bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?
2. Apakah pelayanan digital yang disediakan oleh bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?
3. Apakah pelayanan islami yang disediakan oleh bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan langsung yang disediakan oleh bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan digital yang disediakan oleh bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan islami yang disediakan oleh bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Teori

Hasil penelitian ini semoga dapat bermanfaat dalam mengembangkan teori yang berkaitan dengan pelayanan yang disediakan oleh satu perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

b. Bagi Akademisi

Menjadi referensi penelitian tentang bagaimana pelayanan langsung, pelayanan digital dan pelayanan islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan menambah wawasan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya jurusan ekonomi syariah .

c. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis sebagai syarat menyelesaikan pendidikan program studi ekonomi syariah Strata 1 di Universitas malikussaleh. Serta mengembangkan kemampuan berfikir kritis dengan pola fikir yang dinamis kemudian menuangkannya dalam bentuk karya tulis ilmiah, dan menjadi tolak ukur kemampuan penulis dalam menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan.