

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor perbankan di Indonesia terbagi menjadi dua yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Meskipun begitu, antara kedua perbankan tersebut sama-sama bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada pihak yang kekurangan dana dengan harapan dapat meningkatkan taraf hidup perekonomian masyarakat Indonesia.

Menurut Soedarsono dalam Abdul Haris Romdhoni dan Ferlangga El Yozika, bank syariah adalah lembaga keuangan yang mempunyai usaha pokok seperti pemberian fasilitas pembiayaan ataupun jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi bank syariah juga bank yang menggunakan sistem bagi hasil dimana tidak menggunakan bunga dalam setiap mekanisme kerjanya.¹

Bank syariah sebagai bank bebas bunga berdasarkan pada prinsip bagi hasil, jual beli, dan sewa. Adanya perbankan syariah dimulai sejak tahun 1992 dan diikuti dengan berbagai bank konvensional yang

¹ Abdul Haris Romdhoni dan Ferlangga El Yozika, "Pengaruh Pembiayaan Mudharabah, Musyarakah Dan Ijarah Terhadap Profitabilitas Bank Muamalat Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 03 (2018): 177.

diperkenankan untuk membuka kantor layanan berbasis syariah. Pada saat itu Bank Muamalat menjadi satu-satunya unit bank syariah di Indonesia sampai tahun 1998. Pada tahun 1999 bank syariah bertambah menjadi tiga unit, dan meningkat menjadi 6 unit yang berasal dari bank syariah maupun bank konvensional yang membuka UUS (Unit Usaha Syariah). Sedangkan jumlah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) pada saat itu sudah berjumlah 86 unit.²

1 Februari 2021 tercipta sejarah baru atas bergabungnya bank syariah yang dimiliki oleh bank BUMN (Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah dan BNI Syariah) menjadi satu kesatuan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Harapan atas penggabungan ketiga bank ini ialah dapat menghadirkan kualitas pelayanan yang lebih baik, jangkauan yang semakin luas, serta permodalan yang lebih baik lagi. Atas dukungan tiga perusahaan induk yaitu Mandiri, BNI, dan BRI disusul dukungan pemerintah melalui kementerian BUMN maka BSI mendapat dorongan agar dapat bersaing di tingkat global.³

Eksistensi perbankan syariah di Indonesia semakin tinggi. Dengan besarnya jumlah penduduk yang menganut agama Islam, bank

² Rifaldi D Kadir, *Manajemen Risiko Pembiayaan Syariah* (Yogyakarta: Samudera Biru, 2021).

³ Diyet Mawati, "Pengaruh Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Jumlah Nasabah Di BSI Cabang Sarolangun Provinsi Jambi," *Tesis* (2021): 1–152.

syariah dapat memaksimalkan peluang ini untuk mencapai target nasabah seluas-luasnya. Besar harapan dengan semakin berkembangnya perbankan syariah dapat menumbuhkan pula ekonomi syariah di Indonesia.⁴

Tabel 1. 1
Perkembangan Jumlah Kantor dan Tenaga Kerja BUS

Kategori	BUS (Bank Umum Syariah)			
	2020	2021	2022	2023
Jumlah Kantor	2034	2035	1859	1930
Jumlah Tenaga Kerja	50.212	50.708	50.708	50.708

Sumber: data yang diolah berdasarkan Statistik Perbankan Syariah Oleh OJK Maret 2023.

Dari data SPS (Statistik Perbankan Syariah) yang diterbitkan oleh OJK (Otoritas jasa Keuangan) hingga Maret 2023 dapat diketahui bahwa sudah ada 1.930 kantor BUS di Indonesia dengan total tenaga kerja BUS sebanyak 50.708 pegawai. Hal ini membuktikan bahwa BUS mengalami perkembangan yang baik dari tahun ke tahunnya.⁵

Dengan eksistensi yang perlahan membaik ini membuat perbankan syariah khususnya BSI ikut dihadapkan pula dengan ketatnya

⁴ Sri Rahmani, "Faktor-Faktor Kebijakan Yang Mempengaruhi Tabungan Mudharabah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia," *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 1, no. 2 (2020), h. 122–137.

⁵ OJK, "Statistik Perbankan Syariah", Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan Deputi Direktur Publikasi dan Administrasi (2023), h.4.

kondisi persaingan di sektor perbankan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perbankan syariah agar dapat mempertahankan keunggulan yang ada sehingga dapat terus bertahan dan berkembang pesat.

Bank dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas agar keinginan maupun kebutuhan para nasabahnya dapat terpenuhi. Bank akan mudah ditinggalkan jika secara nyata tidak dapat memenuhi harapan serta keinginan para pelanggan atau nasabahnya. Dan pada akhirnya nasabah berpeluang untuk berpindah hati ke bank lainnya.⁶

Kualitas pelayanan merupakan hasil dari proses evaluasi yang dilakukan oleh nasabah dimana terjadi suatu perbandingan persepsi nasabah terhadap pelayanan yang mereka terima dengan apa yang nasabah harapkan. Mengacu kepada beberapa dimensi pengukur kualitas jasa seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, hal ini dapat dijadikan patokan oleh suatu bank khususnya perbankan syariah agar dapat memperhatikan dan mengontrol beberapa dimensi tersebut sehingga penerapannya bisa dilakukan secara maksimal.⁷

⁶ Tri Rahayu, Yanto, and Indria, "Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Nasabah Pt Bank Bni Syariah Kc Panorama Bengkulu," *Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik* 5, no. 1 (2019), h.50–53.

⁷ Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling* (Surabaya: CV. Jakad Medi Publishing, 2019), h. 38.

Dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan terbaik, cepat, dan tepat, tentunya keberadaan karyawan *frontliner* sangatlah penting. *Frontliner* bank ialah sebagai salah satu penentu dapat berkembang atau tidaknya bisnis suatu bank. Karyawan *frontliner* disini meliputi *teller*, *customer service*, dan *security* yang setiap harinya selalu berhadapan dengan para nasabah.⁸

Karena perbankan selalu mengandalkan jasa dalam setiap pelaksanaan operasionalnya, maka kunci untuk memenangkan persaingan adalah terciptanya loyalitas nasabah. Seorang nasabah yang loyal memiliki ciri yaitu (a) melakukan pembelian ulang terhadap produk maupun jasa yang diminati; (b) tidak mudah terpengaruh untuk menggunakan produk ataupun jasa yang ditawarkan oleh bank lain; (c) memberikan hal-hal positif kepada orang lain sehingga dapat menarik nasabah secara alami dari pengalaman nyata nasabah. Loyalitas nasabah juga terlihat jika seorang nasabah mampu berkomitmen dan setia hanya kepada satu bank serta senantiasa dapat menolak peluang usaha pemasaran dari bank lainnya.⁹

⁸ Farid & Rudi Haryanto Firmansyah, *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan* (Duta Media Publishing, 2019), h.11–15.

⁹ S Wahyoedi, “Loyalitas Nasabah Bank Syariah:: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust Dan Loyalitas” (2019), h.6–7.

Di sisi lain Wakil Ketua Komisi DPR RI Sarmuji Menekankan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai hasil merger dari Bank Bri Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah dapat mewujudkan serta meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya terutama kepada nasabah yang sudah bertahun-tahun menggunakan jasa BSI sebagai bank syariah.¹⁰ Hal ini menjadi dorongan besar bagi peneliti untuk melakukan penelitian di BSI, yaitu BSI KCP Labuan sebagai satu-satunya bank syariah yang berada di sebelah barat kabupaten pandeglang menjadi daya tarik sendiri untuk diteliti terutama dalam segi pelayanannya.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan pada suatu bank memang tidak bisa dianggap sepele. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BSI KCP Labuan)**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini yaitu:

¹⁰ Komisi vI, “Komisi VI Harap BSI Bisa Tingkatkan Pelayanan Kepada Nasabah,” September 21, 2022, <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/40820/t/Komisi+VI+Harap+BSI+Bisa+Tingkatkan+Pelayanan+kepada+Nasabah>.

1. Tingkat kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam pemenuhan harapan para nasabah terhadap suatu bank. Sehingga adanya keresahan yang timbul dari masyarakat terkait pelayanan yang kurang baik perlu diatasi secara serius.
2. Permasalahan akan timbulnya keluhan dari para nasabah dapat menghambat terciptanya loyalitas nasabah pada suatu bank.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian dapat terfokus serta terarah, maka perlu dilakukannya pembatasan masalah. Oleh karena itu penulis membatasi penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Fokus penelitian ini hanya mengkaji bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* dilihat dari lima dimensi meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
2. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Labuan.

D. Perumusan Masalah

Dengan adanya batasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang dapat dibuat oleh peneliti ialah sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan?
2. Apakah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan?
3. Seberapa besar pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan.

F. Manfaat Penelitian

1. Akademisi

Adanya penelitian ini ialah sebagai bentuk pelatihan menulis bagi peneliti. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat mengembangkan wawasan penulis mengenai perbankan syariah serta dapat dijadikan bahan informasi, dan rujukan bagi pembaca yang hendak melakukan penelitian lebih lanjut khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *frontliner* dan loyalitas nasabah.

2. Lembaga Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perkembangan perbankan syariah di Indonesia, sehingga dapat dijadikan referensi dan bahan evaluasi jika terdapat hal positif yang perlu ditata ulang. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberi masukan terkait permasalahan kualitas pelayanan *frontliner* dan loyalitas nasabah agar loyalitas nasabah pada suatu bank dapat tercipta dengan baik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi sumber dan sarana pembelajaran berbagai permasalahan yang terjadi di dunia perbankan syariah dengan cara menganalisis serta mengidentifikasinya. Penelitian ini juga diharapkan dapat

memperluas ilmu pengetahuan menyangkut kualitas pelayanan *frontliner* dan loyalitas nasabah.

G. Sistematika Pembahasan

Berdasarkan sistematika, skripsi ini akan diuraikan dalam 5 (lima) bab, diantaranya adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Sebagai pengantar awal, pada bab ini terdapat latar belakang masalah, batasan masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN TEORITIS

Bab ini berisi berbagai teori-teori untuk mendukung penelitian mengenai rumusan masalah, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi informasi mengenai jenis penelitian, metode analisis yang digunakan serta sumber data yang dibutuhkan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, pengujian hipotesis dan teknik analisis data yang akan digunakan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berasal dari penulis