

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Konsumen perbankan di Indonesia untuk saat ini dihadapkan dengan dua sistem perbankan yaitu perbankan syariah dan perbankan konvensional. Eksistensi Perbankan Syariah di Indonesia pertama kalinya beroperasi yaitu Bank Muamalat Indonesia pada Tahun 1992 dengan UU No. 7 Tahun 1992 sebagai landasan hukumnya yang kemudian disempurnakan dengan UU No. 10 Tahun 1998.<sup>1</sup> Sejak itu perbankan syariah mengalami pertumbuhan yang baik dengan laju pertumbuhan yang berbeda-beda sesuai dengan kondisi ekonomi yang melatarbelakangi dan beberapa faktor yang mempengaruhinya. pertumbuhan perbankan syariah pada beberapa daerah di Indonesia sangat bervariasi antara lain dipengaruhi dari kondisi ekonomi yang tercermin dari daerah dan ketersediaan jaringan perbankan syariah di wilayah tersebut. Sebagai wilayah yang jumlah mayoritas muslim sebesar 82% dari jumlah penduduk merupakan salah satu faktor preferensi tersendiri dan potensi market bagi perbankan syariah untuk mengembangkan bisnisnya di wilayah

---

<sup>1</sup> Fenny Wulandari, Ervianto Braviaji, Irfan Fahmi, Amin Songgirin, V. Andri Hananto, Hak nasabah perbankan dalam konteks perlindungan konsumen, Jurnal pengabdian kepada masyarakat Vol.1, No.1, Januari 2022

tersebut. Persaingan antar bank semakin ketat sehingga bank syariah harus meningkatkan kualitas pelayanannya.<sup>2</sup>

Bank Syariah Indonesia saat ini juga baru mengalami masalah terhadap gangguan pelayanan digital, layanan sempat pulih dalam beberapa hari tetapi beberapa nasabah mengaku tetap mengalami gangguan. Masalah ini terjadi karena adanya kelompok *hacker lockbit* diduga telah meretas jutaan data nasabah BSI, mereka bahkan disebut telah menyebarkan data tersebut di pasar gelap internet atau dark web, bahkan kelompok tersebut mengaku telah mengajukan tawaran sebesar Rp. 295,61 miliar agar pihak BSI dapat menebus data nasabah. Dengan adanya masalah tersebut dapat membuat nasabah kecewa dan mengeluh karena mengganggu terhadap kegiatan transaksi nasabah, hal tersebut bisa mengancam turunnya kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap Bank BSI.<sup>3</sup>

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, bahwa sejalan dengan tujuan perkembangan nasional Indonesia untuk mencapai terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan demokrasi

---

<sup>2</sup> Erma Yuliani, Theresia Pradiani, Agus Rahman Alamsyah, Pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia melalui pemediasi minat dan kesadaran, JUBIS Vol. 02 Tahun 2021

<sup>3</sup> M. Shidiq Mukmin, Tanggung Jawab Bank Syariah Indonesia Pasca Peristiwa *Hacking* Yang Merugikan Beberapa Nasabah, Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora Vol, 01 No.3 Juli 2023

ekonomi, dikembangkan sistem ekonomi yang berlandaskan pada nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan yang sesuai dengan prinsip syariah. Prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.<sup>4</sup>

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Implementasi prinsip syariah ini yang menjadikan perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional serta memberikan pelayanan jasa simpanan atau perbankan bagi para nasabah. Dengan menggunakan prinsip syariah yang utama yaitu kerjasama dan kebersamaan dalam sistem syariah baik dari pihak bank maupun pihak nasabah mendapatkan keuntungan, dikarenakan kegiatan yang dilakukan menggunakan sistem bagi hasil.<sup>5</sup> Bank juga suatu lembaga keuangan yang salah satu fungsinya adalah menghimpun dana masyarakat harus memiliki suatu sumber penghimpun dana sebelum disalurkan ke masyarakat kembali. Tanggapan sebagian masyarakat yang masih belum tahu bagaimana cara operasional pada bank syariah tersebut. Tanggapan

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

<sup>5</sup> Jihan Zahara Oktavia, Analisis pengaruh pengetahuan nasabah atas bagi hasil terhadap ketertarikan nasabah pembiayaan di bank Aceh Syariah Kc. S. Parman Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam [JIMPAI] Vol.1, No.4, Desember 2021

sebagian masyarakat hanya tahu bahwasannya bank syariah itu tidak menggunakan prinsip bunga. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman sebagai masyarakat terhadap produk-produk bank syariah, dapat berakibat pada rendahnya kepercayaan.<sup>6</sup>

Berdasarkan penilaian konsumen, produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kepuasan, dengan begitu tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan konsumen bisa dijelaskan sebagai suatu keadaan yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan apa yang ada pada kenyataan yang diterima oleh konsumen, ketika produk tersebut jauh di bawah harapan konsumen, maka konsumen akan kecewa. Jika produk tersebut sudah memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa puas.<sup>7</sup> Harapan konsumen bisa diketahui dari pengalaman yang mereka sendiri gunakan produk tersebut atau pun bisa mendapatkan informasi dari orang lain dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi yang lain.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Arief Firdy Firmansyah, Pengaruh pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah perbankan syariah, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 2 No 3, Tahun 2019

<sup>7</sup> Nurul Laily Abdulloh Putri1, Wahyu Dwi Warsitasari, Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah bank syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger *Jurnal Perbankan Syariah* Vol 6, No 1 (2022)

<sup>8</sup> Any Meilani, Dian Sugiart, Analisis kualitas layanan dan kepuasan nasabah bank syariah Indonesia, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol.8 (03), 2022

Kepuasan nasabah diteliti karena sebagai berikut:

1. Konsumen yang merasa puas cenderung akan memberikan alasan yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain.
2. Ketika konsumen sudah merasa puas, maka konsumen akan melakukan kegiatan transaksi kembali.
3. Ketika konsumen sudah merasa puas yang sangat tinggi maka ia tidak akan tertarik dengan tawaran yang lain, dengan demikian kepuasan konsumen memiliki hubungan langsung dengan kesetiaan pelanggan.
4. Kepuasan nasabah yang sudah menggunakan jasa dan produk bank tersebut bisa menjadikan masukan untuk pihak manajemen agar bisa meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan begitu hal memperhatikan kepuasan nasabah menjadi prioritas nomor satu dalam perusahaan, maka bank syariah harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap nasabah dalam melakukan transaksi dalam dunia perbankan, untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Salam Maulana, Muhajirin Analisis, Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada aisy Cabang Bima Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol. 4, No. 4, Juli 2021

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan bank syariah:

Faktor yang pertama yaitu faktor pengetahuan dimana pengetahuan ini suatu informasi yang dapat diartikan berdasarkan apa yang didapat oleh nasabah dalam mengetahui sesuatu.<sup>10</sup> Pengetahuan juga bisa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Ketika nasabah memiliki banyak pengetahuan tentang bank syariah, nasabah akan lebih efisien dan tepat dalam mengolah suatu informasi yang didapat.<sup>11</sup> bahwasannya pengetahuan nasabah merupakan semua informasi yang didapat oleh para nasabah mengenai berbagai jenis produk dan jasa serta pengetahuan lainnya yang berkaitan dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berkaitan dengan fungsinya sebagai nasabah.

Selanjutnya faktor yang kedua adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang membantu langsung para nasabah. Kualitas pelayanan itu sangat penting untuk dunia perbankan dikarenakan kompetisi antar masing-masing dari setiap bank yang semakin begitu ketat, salah satu tujuan untuk

---

<sup>10</sup> Puspa Indah Mulfi, *Analysis of Factors Affecting Customer Decision to Saving at Bank Sharia Indonesia, Palopo City, Journal of Institution and Sharia Finance*, Volume 5 Nomor 1, Juni 2022

<sup>11</sup> Winarti, "pengaruh pengetahuan nasabah terhadap minat menabung di BNI syariah KCP kuningan". jurnal fakultas ilmu keIslaman Vol.2 No. 2, Mei 2021

meningkatkan *market share* adalah dengan meningkatkan suatu pelayanan terhadap nasabah itu sendiri.<sup>12</sup> dapat jelaskan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan untuk mewujudkan harapan dari keinginan konsumen dan juga merupakan salah satu ciri karakteristik yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memiliki tanggapan untuk memenuhi atau melebihi dari suatu harapan para konsumen. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dihadapan para nasabah, maka setiap bank harus dapat kerjasama dengan para nasabah. Dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah, maka disitulah akan menimbulkan keinginan untuk pembelian ulang dari diri nasabah itu sendiri atau nasabah akan merasa percaya.<sup>13</sup> Karena kepercayaan nasabah hal yang sangat penting untuk sebuah perusahaan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh para nasabah, serta tingkat konsisten yang diharapkan dengan hasil yang aktual. Apabila nasabah mengharapakan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang

---

<sup>12</sup> Afief Firdy Firmansyah: *pengaruh pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah perbankan syariah*, Jurnal Ekonomi Islam Volume 2 Nomor 3, Tahun 2019

<sup>13</sup> Andyan Pradipta Utama, Tri Ratna Murti, *Kepuasan nasabah sebagai mediator pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah*, Jurnal IKRA-ITH Ekonomika Vol.4, No 2 Bulan Juli 2021

diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkan oleh nasabah maka akan tetap menggunakan pelayanan tersebut, maka nasabah dapat dikatakan percaya dengan bank tersebut. Dengan demikian pula apabila nasabah mengharapkan suatu tingkat pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan nasabah.<sup>14</sup>

Sering kali terjadi kesalahpahaman antara karyawan bank dengan harapan yang diinginkan nasabah, nasabah sering terjadi mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Salah satu keluhan atas pelayanan yang dialami oleh nasabah yaitu dalam hal antrian, nasabah menilai pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kurang cepat, meskipun pada kenyataannya pihak bank sudah berupaya memberikan pelayanan yang cepat. Menurut Al-Ghazali manusia memperoleh pengetahuan melalui dua cara yaitu belajar dibawah bimbingan seorang guru dengan menggunakan akal, atau belajar yang bersifat Rabbani atau belajar Ladunni dengan memperoleh pengetahuan dari hati secara langsung melalui ilham dan wahyu.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Yonatan Sulle, Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan komitmen nasabah terhadap loyalitas nasabah (Studi kasus pada bank Papua Cabang Kepi) Vol. 2, Desember 2021

<sup>15</sup> Albadri, Epistemologi pencapaian Ilmu Al-Gazali edupedia Vol. 5, No. 1, Juli 2020



Faktor yang ketiga adalah kepercayaan dimana bank syariah juga akan menghasilkan nasabah dengan jumlah yang banyak apabila petugas bisa memberikan kepercayaan terhadap nasabahnya dengan begitu nasabah juga bisa menilai dengan sendirinya.<sup>16</sup> Kepercayaan nasabah dapat memberikan sebuah manfaat, salah satunya bisa memberikan kesan yang baik bagi nasabah yang membentuk suatu rekomendasi dari nasabah satu ke nasabah lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya kepuasan nasabah. Kepercayaan nasabah bank syariah ini meliputi adanya keyakinan akan prinsip bagi hasil agar kedua belah pihak akan mendapatkan keuntungan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan dan disepakati diawal, bagi hasil ini memberi syarat untuk kerjasama dengan pemilik modal agar bisa mendapatkan keuntungan antara kedua belah pihak, sekaligus juga untuk masyarakat. Selain itu adanya ketaatan terhadap perintah agama dan pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah Islam dengan baik.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Rozi Fery Setiyaningsih , Bambang Agus Pramuka, *Determining factors for the selection of sharia bank*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA) Vol. 7, No. 4, November 2022

<sup>17</sup> Bunga Vabiola Ghantynireta, Inayatillah, Evriyenni *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah* (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh) *journal of stundenst Islamic economic and business* Vol.02, No.02, 2021

Kontribusi penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada cara peneliti dalam mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan bank syariah Indonesia, perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu dari variabel independen, objek penelitian dan periode yang berbeda, peneliti akan lebih fokus objek penelitiannya di BSI Labuan Banten. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin mengetahui lebih lanjut apakah bank syariah Indonesia di KCP Labuan Banten sudah memenuhi harapan dari semua para nasabahnya, dan juga mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dari penelitian ini dapat ditentukan bagian mana dari pelayanan bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten yang perlu dikembangkan atau ditingkatkan agar bisa memberikan kepuasan terhadap para nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indoneisa KCP Labuan Banten”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persaingan antar bank semakin ketat sehingga bank syariah harus meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman sebagai masyarakat terhadap produk-produk bank syariah, dapat berakibat pada rendahnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat untuk menempatkan dananya di Bank.
3. Adanya kelompok *hacker lockbit* diduga telah merentas jutaan data nasabah BSI, hal tersebut bisa mengancam turunnya kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap bank BSI.

## **C. Batasan Masalah**

Setiap masalah yang ada pada dasarnya sangat kompleks, sehingga penulis tidak dapat menyelidikinya secara keseluruhan karena keterbatasan yang ada dalam diri penulis dan hanya permasalahan yang ada dalam fokus penelitian ini, maka peneliti membatasi masalah hanya pada pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten. Responden dalam

penelitian ini adalah nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten yang menggunakan tabungan bank syariah. Variabel independen ini terkait kepuasan bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten difokuskan pada objek penelitian pada ketiga variabel independen yaitu pengetahuan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan, pada pelaku nasabah Labuan Banten. Responden yang diambil adalah nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka untuk mempermudah penelitian ini, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengetahuan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten?
3. Bagaimana kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten?

4. Bagaimana pengetahuan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka diketahui tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh pengetahuan secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.
2. Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.
3. Pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.
4. Pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi peneliti yang sama dimasa yang akan datang. Khususnya

terkait tentang pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.

## 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menjadikan ilmu penelitian Tentang hal yang terkait lebih dalam lagi dan sebagai tempat untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama ini. Selain itu juga diharapkan dapat menjadi sarana belajar untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang ada pada perbankan syariah, sehingga dapat memperluas ilmu pengetahuan, khususnya terkait tentang pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.

## 3. Lembaga Bank Syariah

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan khususnya dalam hal peningkatan strategi yang akan digunakan untuk menghadapi kompetisi dalam dunia perbankan.

## **G. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas langkah awal dalam menyusun skripsi dengan meliputi latarbelakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini yang merupakan suatu kajian pustaka untuk membahas teori-teori dan pemikiran-pemikiran yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menjelaskan tentang pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten. Teori yang didapatkan akan menjadi bahan untuk mendukung terkait permasalahan yang diteliti oleh penulis, penulis terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode penelitian yang akan membahas metode penelitian yang akan digunakan berdasarkan

pokok permasalahan yang utama agar bisa mencapai hasil dan tujuan yang diharapkan. Penulis akan menguraikan tempat dan waktu pada penelitian, populasi dan sampel jenis penelitian dan suber penelitian, teknik pengumpulan data dan pengolahan data serta teknik analisis data.

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan suatu pembahasan dari hasil penelitian yang akan menguraikan hasil analisis dari pengolahan data yang telah dilakukan dan juga analisa yang menjelaskan tentang suatu gambaran umum pada objek penelitian dan pengujian hipotesis. Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengujian hipotesis dan analisis data.

#### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini merupakan suatu penutup yang akan menguraikan dari hasil penelitian dalam kesimpulan berdasarkan analisis data yang telah diolah juga dibahas sebelumnya, dan memberikan saran yang dapat digunakan dalam suatu pertimbangan pada penelitian selanjutnya serta bisa menjadi pertimbangan bagi para pihak yang terkait seperti para lembaga pemerintah daerah, para praktisi dan para masyarakat umum.



