

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Terdapat kesenjangan yang signifikan antara Republik Indonesia yang berpenduduk mayoritas Muslim dan Amerika Serikat yang berpenduduk minoritas Muslim dalam hal perluasan produk perbankan syariah dan usaha ekonomi syariah lainnya. Kepuasan nasabah merupakan komponen strategis untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan yang baik di masyarakat luas. Oleh karena itu, sangat penting bagi organisasi yang bergerak di bidang layanan perbankan untuk memprioritaskan kepuasan pelanggan.<sup>1</sup>

Kunci sukses di pasar dan mempertahankan reputasi positif bagi bisnis adalah pelanggan yang puas. Meneliti kualitas produk dan layanan yang diinginkan konsumen sangat penting karena hal ini memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, ada aspek-aspek yang sering dievaluasi klien dengan membandingkan layanan yang mereka dapatkan dengan layanan ideal yang mereka harapkan.<sup>2</sup>

Metrik utama untuk kualitas layanan adalah kepuasan pelanggan, yang didefinisikan sebagai tingkat di mana suatu layanan memenuhi kebutuhan audiens targetnya dalam kaitannya dengan suatu produk tertentu. Tingkat di mana layanan

---

<sup>1</sup> Kurniati Karim, S.E. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. (Jakad Media Publishing, 2020).

<sup>2</sup> Huri Safira, ' *Pengaruh Keunggulan Produk dan Implementasi Islam terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus BSI Ratulangi Cabang Palopo)* ', 2021.

memenuhi harapan pengguna merupakan indikator yang baik untuk kualitas layanan. Pandangan dan motivasi seseorang untuk menanggapi suatu layanan meningkat secara proporsional dengan kualitas layanan tersebut.<sup>3</sup>

Jelas bahwa persaingan antar bank sedang memanas akhir-akhir ini, sehingga sangat penting bagi setiap bank untuk memiliki strategi agar tetap bertahan. Persaingan di industri perbankan semakin ketat, sehingga sangat penting bagi bank untuk fokus pada kepuasan nasabah. Nasabah biasanya beralih ke bank lain karena ketidakpuasan. Nasabah yang tidak puas dapat disebabkan oleh sejumlah hal, termasuk layanan yang buruk, suku bunga tinggi, dan produk berkualitas rendah. Kualitas produk, reputasi merek, dan layanan yang diberikan merupakan pertimbangan lainnya. Produk dengan berbagai karakteristik merupakan hal mendasar yang dapat diterima konsumen, oleh karena itu mempelajari kualitas produk menjadi sangat penting.<sup>4</sup>

Salah satu definisi produk adalah segala sesuatu yang dapat dijual, digunakan, atau dimakan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan. Jika pengembang produk ingin produk tersebut laku terjual, mereka perlu memastikan produk tersebut memenuhi harapan konsumen akan kualitas. Produk berkualitas tinggi adalah produk yang menawarkan lebih banyak keuntungan dibandingkan dengan produk sejenis dari perusahaan lain. Produk merupakan bagian penting dari

---

<sup>3</sup> Conny Sondakh, ' *Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)* ', *Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen* , Vol.3.No.1 (2014), 19–32.

<sup>4</sup> Firmansyah, Dkk, *Pemasaran Produk Dan Merek* (Buku Pemasaran Produk Dan Merek, 2019).

gambaran keuangan setiap bisnis atau produsen karena merupakan hasil akhir dari kerja keras mereka dan uang yang mereka hasilkan dari penjualan produk tersebut kepada pelanggan. Di satu sisi, ada pelanggan yang membeli barang dan jasa karena mereka benar-benar membutuhkannya, sementara di sisi lain, ada konsumen yang motivasi utamanya membeli barang dan jasa adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Namun, sebagian besar waktu, orang memilih barang yang paling murah, meskipun kualitasnya tidak terbaik. Kualitas produk yang secara signifikan memengaruhi kebahagiaan pelanggan juga berlaku di industri perbankan. Selain itu, ada banyak persaingan baru di sektor keuangan. Manfaat dari produk pesaing disajikan dan ditawarkan oleh para pesaing dalam upaya untuk mengalahkan satu sama lain. Nasabah akan lebih puas dengan produk dan layanan bank dalam jangka panjang jika bank tersebut secara konsisten memberikan produk berkualitas tinggi yang melampaui harapan mereka.<sup>5</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang selalu berinovasi agar dapat berkembang. Ada sejumlah produk layanan yang ditawarkan oleh BSI, namun produk tabungan sejauh ini merupakan yang paling diminati. Ada berbagai jenis produk tabungan yang ditawarkan oleh BSI, antara lain BSI *Easy Savings Mudharabah*, BSI *Savings Plan*, BSI *Foreign Currency Savings*, BSI *Indonesian Hajj Savings*, BSI *Business Savings*, BSI *Sharia Securities Savings*, BSI

---

<sup>5</sup> Muhammad Bukhori Dalimunthe, 'Keunggulan Bersaing Melalui Orientasi Pasar Dan Inovasi Produk', *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 3.1 (2017), 18–31 <<https://doi.org/https://doi.org/10.31289/jkbn.v3i2.357>>.

*Education Savings, BSI Student Savings, BSI Junior Savings, BSI Student Savings, BSI TabunganKu, BSI Pension Savings, BSI Smart Savings, BSI Prima Savings, BSI Tapenas Collective, BSI Payroll Savings, serta BSI Autosave dan Qurban Account.*<sup>6</sup>

Tabungan yang paling populer di antara pilihan yang disebutkan di atas adalah BSI Tabungan *Easy wadiah*, yang sering dikenal sebagai *Easy Wadiah*. Pasalnya, produk ini menyediakan fitur dan manfaat yang menarik, terutama mengingat fatwa yang mengatur pengumpulan dana di lembaga Islam. Dana nasabah dapat dengan mudah ditarik atau disetorkan kapan saja menggunakan Tabungan *Easy wadiah*, yang beroperasi berdasarkan premis *Wadiah yad dhamanah*.

Memperhatikan sistem layanan untuk setiap nasabah sama pentingnya bagi bank seperti bersaing satu sama lain dalam hal kualitas produk yang kompetitif. Jika sistem layanan Anda tidak profesional, tidak masalah jika produk Anda bagus. Agar dapat memenuhi harapan nasabah, layanan yang berkualitas sangat penting. Agar nasabah merasa senang dengan hasil layanan yang sangat baik. Nasabah tentu akan melihat kualitas layanan yang ditawarkan oleh berbagai bank dan akhirnya memilih bank yang menawarkan layanan terbaik.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> berita bisnis, '*Jenis Tabungan BSI, Kenali 18 Produk Unggulannya*', 2022 diakses 20 November 2023

<sup>7</sup> Bayu Dirgantara, '*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa*'.

Kecenderungan masyarakat untuk menggunakan jasa bank Islam sangat berkorelasi dengan sejauh mana lembaga-lembaga ini menegakkan prinsip-prinsip Islam yang baik dan benar. Setiap bank Islam yang baik akan mempertimbangkan dengan serius bagaimana menerapkan prinsip-prinsip Islam ini dalam praktik. Kepercayaan masyarakat terhadap barang dan jasa perbankan Islam akan meningkat dengan penerapan prinsip-prinsip Islam yang tepat. Keadilan, kesetaraan, kepercayaan, dan kedamaian adalah pilar-pilar yang menopang nilai-nilai Islam, menurut Verry Cahyono, salah satu dari beberapa teori yang mencoba mengukur prinsip-prinsip Islam. Filsafat dan nilai-nilai, pemerintahan, barang, masyarakat, dan penerapan sifat-sifat Islam adalah lima kategori yang digolongkan Violita dkk. ke dalam nilai-nilai Islam . Kebebasan, kesetaraan, keadilan, kejujuran, kemauan, dan tulisan adalah semua komponen filsafat Faturrahman yang digunakan dalam penelitian ini. Semakin banyak nasabah yang menggunakan barang dan jasa bank Islam merupakan indikator yang lebih baik dari loyalitas dan kepuasan nasabah. Sebaliknya, loyalitas konsumen masa depan terhadap bank Islam juga bergantung pada seberapa puas nasabah saat ini dengan barang dan jasa yang ditawarkan oleh bank Islam. Nasabah akan kembali untuk mendapatkan lebih banyak dari apa yang mereka sukai jika mereka puas dengan

apa yang mereka dapatkan. Loyalitas nasabah terhadap bank Syariah dibuktikan dengan pembelian yang dilakukan secara terus menerus dan berulang.<sup>8</sup>

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Nurlaila, DKK, Ramayani, DKK, Bakri, DKK, Muthia Anggraeni, dan Shofi Nur Azizah, DKK, menunjukkan bahwa unsur-unsur yang berkaitan dengan keunggulan produk dan penerapan prinsip-prinsip Islam secara parsial memengaruhi kepuasan nasabah secara positif dan substansial. Hasil dan informasi yang dikumpulkan dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa nasabah masih merasa tidak puas dengan beberapa layanan dan produk. Meskipun ada klaim bahwa produk tersebut masih belum sepenuhnya optimal dan nasabah masih merasa tidak puas, sumber lain menunjukkan bahwa BSI memiliki laba yang cukup baik pada tahun 2023, dengan pertumbuhan sebesar 33,82% per tahun, meskipun Direktur Utama BSI Hery Gunardi telah menetapkan target kenaikan laba sebesar 40% untuk tahun tersebut. Laba untuk tahun 2023 cukup baik, tetapi masih jauh dari target yang ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan data awal yang dihimpun pada Desember 2023 dari wilayah kajian Pandeglang di Kecamatan Banjar, Kabupaten Pandeglang, Banten , sebagian warga di wilayah sekitar Kantor Cabang (KCP) BSI Pandeglang masih belum memiliki rekening bank dan lebih banyak menggunakan uang tunai untuk bertransaksi dan menyetero uang, hal ini berdasarkan pada data sementara yang diperoleh pada Desember

---

<sup>8</sup> Sy. Ardilla, " *Implementasi Nilai-Nilai Islam pada Bank Syariah (Studi pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Parepare)*" , 2018.

2023 dari wilayah kajian Pandeglang di Kecamatan Banjar, Kabupaten Pandeglang, Banten. Selain itu, belum ada warga yang berminat atau mempertimbangkan untuk membuka rekening di BSI. Mereka lebih memilih membuka rekening di bank konvensional seperti BRI atau Bank Jawa Barat (BJB). Beberapa alasan yang melatarbelakangi hal ini antara lain pesimisme terhadap kemudahan dan keamanan sistem layanan BSI, anggapan bahwa layanan berbasis syariah akan lebih kompleks dibandingkan bank konvensional, serta persepsi keterbatasan mesin ATM BSI.<sup>9</sup>

Persepsi masyarakat terhadap sampel wilayah Pandeglang dinilai menjadi salah satu faktor yang menyebabkan belum tercapainya target laba tahun 2023. Hal ini dapat menyebabkan pertumbuhan aset, pembiayaan, dan pendanaan di BSI KCP Pandeglang menjadi kurang ideal. Oleh karena itu, untuk meredakan kekhawatiran masyarakat Pandeglang yang masih ragu terhadap Bank BSI, maka diperlukan kajian mengenai kepuasan nasabah terhadap keunggulan produk dan penerapan nilai-nilai islam di BSI KCP Pandeglang. Oleh karena itu, penulis merasa penting untuk mengkaji BSI KCP Pandeglang guna mengetahui bagaimana pandangan nasabah terhadap kepuasan nasabah terhadap keunggulan produk dan penerapan nilai-nilai islamnya.

---

<sup>9</sup> Zefanya Aprilia, 'BSI Bukukan Laba Rp 5,7 T, Melonjak 33,82%', *CNBC Indonesia*, 2024.

## **B. Identifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian yang diambil dari latar belakang diatas adalah :

1. Masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim banyak yang menggunakan produk bank konvensional dibanding Bank Syariah.
2. Profit Bank BSI tidak sesuai target
3. Masyarakat wilayah Bank BSI KCP Pandeglang mayoritas masih belum menggunakan produk dan layanan Bank Syariah
4. Kurang Minatnya Menggunakan Produk Bank Syariah
5. Kurang Pemahaman Tentang Bank Syariah

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti telah mempersempit unsur-unsur yang akan dipertimbangkan. Keunggulan produk Tabungan *easy wadiah* merupakan faktor-faktor bebas yang diterapkan. Prinsip nilai-nilai islam sebagai faktor independen, dengan kepuasan nasabah BSI KCP Pandeglang Banten sebagai faktor dependen.

## **D. Perumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, permasalahan dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Seberapa besar pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah?



## **E. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas didapatkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana keunggulan produk Tabungan *Easy Wadiah* mempengaruhi kontribusi BSI KCP Pandeglang terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan nilai-nilai Islami di BSI KCP Pandeglang terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keunggulan produk Tabungan *Easy Wadiah* BSI KCP Pandeglang dan penerapan nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah.

## **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Penulis

Memperkirakan kepuasan nasabah, khususnya di wilayah Pandeglang, dan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan perbankan Islam merupakan hasil yang mungkin dari penelitian ini.

2. Untuk Akademisi

Baik pembaca maupun akademisi dapat memperoleh manfaat dari hasil penelitian ini, yang menawarkan wawasan berharga mengenai keahlian perbankan Islam dan dapat menjadi referensi untuk studi lebih lanjut di bidang ini.

### 3. Untuk Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbankan Islam dapat menjadi model bagi daerah lain, khususnya di wilayah Pandeglang, dalam hal penerapan prinsip-prinsip Islam yang menantang dan menghasilkan produk-produk berkualitas tinggi.

### 4. Untuk Nasabah.

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi nasabah bank syariah, khususnya di wilayah Pandeglang.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Studi yang diusulkan dirinci dalam lima bab berikut:

### Bagian I Pendahuluan

Tujuan penelitian, manfaat, landasan, demonstrasi masalah yang dikenali, definisi, spesifik, dan sistematika percakapan semuanya termasuk dalam bagian presentasi.

### Bagian II. Kajian Pustaka

Bab Kajian Pustaka memberikan landasan pemecahan masalah dengan membahas penelitian relevan terdahulu, faktor-faktor, dan hubungan antara produk dengan nilai-nilai Islam (faktor bebas) dan kepuasan nasabah (faktor terikat), serta sistem pemikiran dan hipotesis.

### Bagian III Metode Penelitian

Waktu dan tempat (BSI KCP Pandeglang), jenis penelitian (kuantitatif), populasi (Nasabah BSI KCP Pandeglang), pengambilan sampel, pengumpulan data, dan

prosedur analitik (pengolahan data uji asumsi klasik) semuanya dijelaskan secara rinci pada bab metode penelitian penelitian.

#### Bab IV Pembahasan dan Hasil Penelitian

Bab Pembahasan dan Hasil Penelitian menguraikan tentang gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data dan pembahasan hasil analisis data (pembuktian hipotesis) yang menguraikan tentang cara memecahkan masalah yang diteliti dan menguji pengaruh penelitian dan membahas hasil dari analisis data

#### Bab V Penutup

Bab Penutup menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian, dan saran yang berkaitan dengan penelitian ini untuk ditujukan kepada berbagai pihak sehingga berguna untuk kegiatan lebih lanjut.