

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu sektor yang mampu berkembang dengan pesat dan dapat menunjang perekonomian nasional sekaligus berperan besar di dalam pembangunan nasional adalah sektor perbankan. Pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat di suatu negara. Peran jasa perbankan dalam kehidupan ekonomi sangat penting karena bank merupakan pusat perekonomian, sumber dana, pelaksana lalu lintas pembayaran, juga sebagai pendorong kemajuan perdagangan baik skala nasional maupun internasional.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan (Febriana, 2016). Menyangkut proses perbankan yang bertujuan untuk dapat memuaskan nasabahnya, ada beberapa hal dalam bentuk peningkatan kualitas yang harus diperhatikan yaitu kecepatan, keamanan, ketepatan daya tanggap terhadap keluhan, kemudahan prosedur dalam transaksi, respon, jaminan,

dan perhatian yang diberikan oleh perusahaan perbankan yang bertujuan memuaskan nasabah dengan kualitas yang baik.

Menurut Respati (2016) salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan tinggi yang akan nampak dalam kinerja layanan yang ada. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan perbankan (Febriana, 2016). Puas atau tidak terhadap produk jasa yang diterima sangat bergantung dari harapan dan kenyataan. Jika kualitas pelayanan yang dirasakannya di bawah harapan maka nasabah tidak puas, sedangkan jika kualitas yang dirasakannya sesuai dengan harapan maka nasabah akan merasa puas. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakannya melampaui dengan harapan maka nasabah akan merasa sangat puas dengan kinerja perbankan.

Keberhasilan perusahaan perbankan juga tidak terlepas dari nilai nasabah, perusahaan dapat menciptakan ikatan emosional yang baik dengan nasabah seperti memenuhi kebutuhan dan memberikan nilai tambah atas produk dan jasa yang mereka butuhkan maka nasabah akan merasa senang dan puas terhadap perusahaan. Nasabah akan menggunakan produk atau jasa dari perbankan yang dipercaya akan menawarkan nilai bagi nasabah yang tertinggi (Kotler dan Keller, 2013). Nilai nasabah merupakan perbandingan antara apa yang nasabah dapatkan dan apa yang nasabah berikan. Nilai bagi nasabah bisa juga dilihat sebagai

cerminan dari kualitas, manfaat dan pengorbanan yang diberikan untuk mendapatkan sebuah produk atau layanan. Sebuah produk atau layanan perbankan dikatakan mempunyai nilai yang tinggi di mata nasabah apabila mampu memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan yang seminimal mungkin.

Berbagai pembaruan terus dilakukan demi memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah. Contoh strategi yang diterapkan oleh bank adalah dengan memberikan pilihan pelayanan teknologi layanan mandiri sebagai alternatif pemenuh kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Teknologi layanan mandiri atau *Self Service Technology* (SST) didefinisikan sebagai suatu perantara teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk menghasilkan sendiri pelayanan tanpa bergantung pada petugas atau karyawan (Lupiyoadi, 2014). Hal tersebut disebabkan untuk memberikan pelayanan yang efisien demi memenuhi kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan teknologi mesin. Pada umumnya, nasabah akan merasa puas jika teknologi layanan mandiri ini mampu menyelesaikan transaksi nasabah secara instan, memiliki layanan yang lebih baik dari pada pelayanan oleh petugas, dan mampu meminimalisir interaksi dengan petugas.

Dalam industri jasa tidak hanya masalah dalam kualitas layanan saja, masalah pelayanan juga perlu diperhatikan. Menurut Budiarti (2017) pihak bank dituntut untuk dapat menghadapi komplain atau keluhan yang dilakukan nasabah, maka bank harus dapat cepat dan tepat dalam melakukan penanganan keluhan nasabahnya, supaya nasabah bisa merasakan kepuasan atas pelayanan penanganan keluhan yang dirasakan. Terjadinya keluhan atau komplain dari nasabah dikarenakan ada kesalahan yang berasal dari bank maupun dari faktor eksternal

bank. Keluhan nasabah berdampak strategis terhadap perbankan. Keluhan merupakan kesempatan mempererat hubungan dan menciptakan kepuasan pada nasabah. Bahwa penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah nasabah yang tidak puas menjadi puas.

PT. Bank Central Asia Tbk adalah salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia yang sudah dikenal oleh masyarakat luas diantara sekian banyak bank yang ada di Indonesia. Tim manajemen yang sangat profesional serta jaringan yang luas bank BCA sebagai bank transaksional yang menawarkan rangkaian jasa perbankan yang memiliki ATM Tunai maupun Non Tunai yang disediakan di berbagai lokasi strategis di seluruh Indonesia untuk memenuhi beragam kebutuhan para nasabahnya. Bank BCA telah mendapatkan pengakuan, baik dalam negeri maupun luar negeri, melalui pencapaian berbagai prestasi dan reputasi.

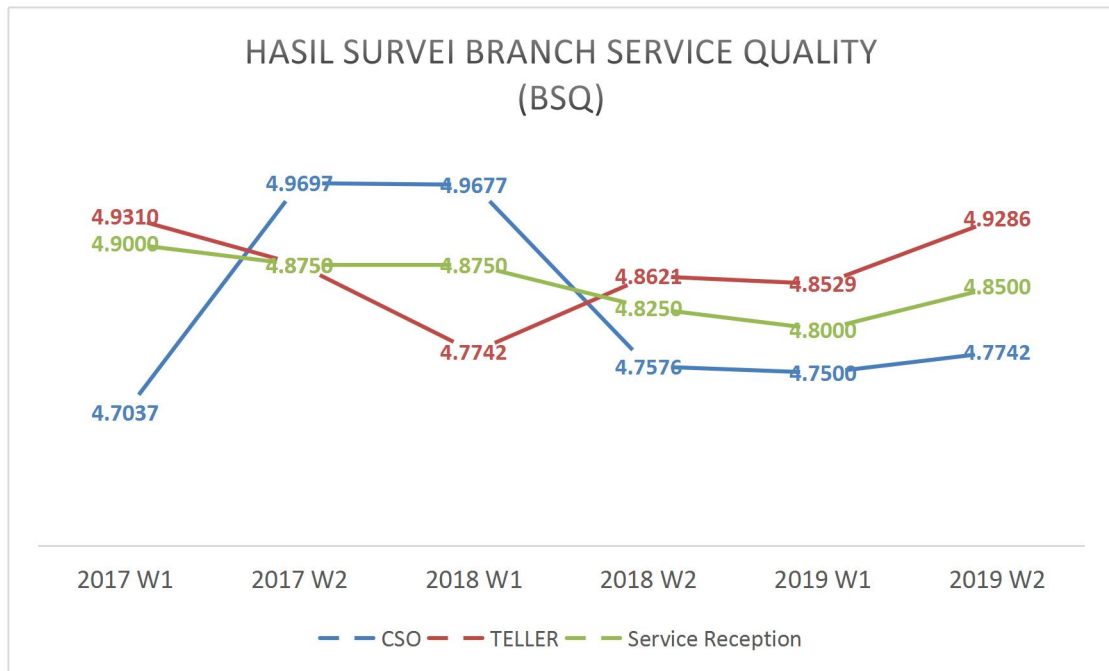
PT. Bank Central Asia menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis. Kualitas pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi pula. Kualitas pelayanan suatu perusahaan perbankan akan memotivasi nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Adapun per 31 Maret 2022 BCA tercatat memiliki 1.241 kantor cabang yang menyebar diseluruh Indonesia yang salah satunya adalah KCP Gunung Sahari ([www.bca.co.id](http://www.bca.co.id)). BCA KCP Gunung Sahari selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun tetap saja ada keluhan yang muncul dari nasabah seperti dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Keluhan Nasabah**

<b>No.</b>	<b>Jenis Keluhan</b>
1.	Antrian transaksi di CSO memakan waktu lama
2.	Proses pencairan rekening Deposito berbelit dan cukup lama
3.	Mesin ATM yang tersedia di BCA KCP Gunung Sahari sering mengalami <i>crash</i> dan gangguan ( <i>offline</i> )
4.	Mesin Customer Service Digital sering megalami error
5.	Koneksi pada mesin eService lambat
6.	Lambatnya waktu penanganan keluhan nasabah

Sumber : BCA KCP Gunung Sahari, 2022.

Salah satu sarana untuk mengetahui kualitas layanan perbankan dan evaluasi kinerja bank BCA adalah melalui survei kepuasan nasabah. Survei kepuasan nasabah dilakukan setiap tahun sekali oleh pihak independen. Metode yang digunakan dalam survei kepuasan nasabah yaitu penilaian terhadap Branch Service Quality (BSQ) yang dilakukan dengan metode Gallup International melalui telepon. Layanan yang dinilai antara lain adalah unit CSO, Teller dan Service Reception (Sacrurity dan cleaning service). Berikut adalah data hasil survei BCA KCP Gunung Sahari periode 2017 -2019 :



**Gambar 1.1. Hasil Survei Branch Service Quality (BSQ)**

Sumber : BCA KCP Gunung Sahari

Berdasarkan penilaian kualitas layanan Bank BCA melalui Branch Service Quality (BSQ) di KCP Gunung Sahari unit CSO pada wave 1 tahun 2018 sampai dengan wave 1 tahun 2019 mengalami penurunan yang sangat signifikan sebanyak 0,2 poin dibandingkan dengan BSQ pada wave 2 tahun 2017. Selanjutnya unit TELLER pada wave 1 tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 0,1 poin dibandingkan dengan wave sebelumnya. Sama halnya dengan unit Service Reception yang mengalami penurunan pada wave 1 tahun 2018 sampai dengan wave 1 tahun 2019 sebanyak 0,075 poin. Hal ini harus diperhatikan dan menjadi bahan evaluasi oleh BCA KCP Gunung Sahari agar terus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya untuk meningkatkan kepuasan serta *service excellent* kepada nasabah.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengangkat lebih mendalam apakah peran kualitas pelayanan, nilai nasabah, teknologi layanan mandiri dan penanganan keluhan nasabah terhadap kepuasan nasabah. Disamping itu penulis juga ingin mengkaji bagaimanakah hal tersebut ditinjau dari sudut pandang Islam.

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah dengan standar syariah. Kepuasan nasabah dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Didalam Al Quran Surah Ali-Imron ayat 159 disebutkan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : *“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”* (Q.S. Ali Imran (03);159).

Keterkaitan dengan kepuasan nasabah tidak lain adalah bagaimana nasabah memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan pihak bank. Yaitu dengan konsep pelayanan dengan hati (*Service by heart*) yang meliputi mendengarkan nasabah, mengucapkan dengan santun, berempati dan melayani keluh kesah merupakan seni yang dikedepankan sebagai bagian dari kualitas

pelayanan kepada nasabah. Upaya inilah yang selanjutnya digunakan sebagai dasar pengembangan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh perbankan.

Dari latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI NASABAH, TEKNOLOGI LAYANAN MANDIRI DAN PENANGANAN KELUHAN NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH SERTA TINJAUANNYA MENURUT SUDUT PANDANG ISLAM (Studi Pada Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk KCP Gunung Sahari)”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menguji beberapa variabel penelitian diantaranya menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, Teknologi Layanan Mandiri dan Penanganan Keluhan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk KCP Gunung Sahari?
2. Apakah Nilai Nasabah berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk KCP Gunung Sahari?
3. Apakah Teknologi Layanan Mandiri berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk KCP Gunung Sahari?
4. Apakah Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk KCP Gunung Sahari?



5. Apakah Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, Teknologi Layanan Mandiri dan Penanganan Keluhan dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk KCP Gunung Sahari?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk KCP Gunung Sahari.
2. Untuk mengetahui pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk KCP Gunung Sahari.
3. Untuk mengetahui pengaruh Teknologi Layanan Mandiri terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk KCP Gunung Sahari.
4. Untuk mengetahui pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk KCP Gunung Sahari.
5. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, Teknologi Layanan Mandiri dan Penanganan Keluhan sebagai model yang berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk KCP Gunung Sahari.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan baik secara teoritis maupun praktis yang diantaranya adalah :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Perkembangan ilmu pengetahuan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan dibidang perbankan terutama mengenai Kinerja Pelayanan,

Kepercayaan, Teknologi Layanan Mandiri dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah.

b. Referensi penelitian lebih lanjut

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan maupun referensi untuk melakukan penelitian lainnya yang berhubungan dengan Kepuasan Nasabah.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam rangka mengambil keputusan mengenai Kinerja Pelayanan, Kepercayaan, Teknologi Layanan Mandiri dan Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.