

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perbankan di Indonesia mengalami kemajuan yang pesat saat ini. Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi menyalurkan dana kepada masyarakat, khususnya dalam dunia usaha. Akibatnya, kegiatan transaksi perbankan pun juga ikut maju pesat seiring dengan tumbuhnya perekonomian dunia. Tidak sedikit jumlah bank yang telah berdiri di Indonesia. Beberapa diantaranya seperti bank pemerintah, bank swasta maupun bank asing. Persaingan antar perbankan pun semakin ketat dengan hadirnya beberapa bank asing di Indonesia dan hampir semua bank berlomba-lomba untuk menawarkan produk-produk keunggulan mereka guna mendapatkan daya tarik nasabah. Dalam penelitian ini di fokuskan pada salah satu bank swasta nasional yaitu Bank Capital Indonesia Tbk. Dengan memiliki kantor cabang sebanyak 83 cabang yang tersebar di seluruh DKI Jakarta sebanyak 77 cabang ditambah dengan cabang Bandung, Surabaya, Solo, Bekasi, Cikarang dan Kupang.

Sumber: [https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Capital\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Capital_Indonesia) diakses pada tanggal 12 Juli 2020 Pukul 15: 58 WIB

PT. Bank Capital Indonesia Tbk, secara resmi berdiri pada tanggal 20 April 1989 dengan nama PT. Bank Credit Lyonnais Indonesia (Bank Perancis). Bank patungan antara Credit Lyonnais SA dan Bank Internasional Indonesia (sekarang dikenal dengan Bank Maybank Indonesia). Anggaran bank disetujui oleh Menhukham pada 27 Mei 1989 dan Menteri Keuangan pada 25 Oktober 1989, Bank

resmi beroperasi komersial pada 25 Oktober 1989. Pada tahun 2004 bank ini diakuisisi oleh Danny Nugroho dan hal ini disetujui dalam RUPS 3 Maret 2004, serta perubahan nama menjadi Bank Capital Indonesia pada RUPS saat itu. Nama ini disetujui oleh Menhukham 29 September 2004 dan Bank Indonesia pada 19 Oktober 2004. Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Bank Capital Indonesia Tbk, antara lain: PT. Inigo Global Capital (PT. Kirana Cemerlang Indonesia) 18,42%, Inigo Investment Ltd 14,32% dan Danny Nugroho 12,55%. Persentase kepemilikan Danny Nugroho pada Inigo Investment Ltd sebesar 100%. Kantor pusat saat ini beralamat di Menara Jamsostek 1<sup>st</sup> & 6<sup>th</sup> floor, Jl. Jendral Gatot Subroto Kav 38, Jakarta Selatan 12710.

Industri perbankan Indonesia menghadapi tantangan cukup besar pada tahun 2006, meskipun tahun tersebut diawali dengan optimis yang tinggi dari stabilitas politik yang terjaga serta pertumbuhan ekonomi yang stabil pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2005 kondisi perekonomian berubah dengan cepat yang disebabkan oleh kebijakan pemerintah untuk menaikkan kembali harga bahan minyak dunia yang semakin tinggi. Menghadapi kondisi perekonomian yang berubah cepat, BCI tetap fokus pada langkah-langkah yang strategis untuk mengembangkan kemampuan penyaluran kredit guna melengkapi keunggulan dalam perbankan transaksional. Meskipun transaksi ini bersifat jangka panjang, tetapi hasilnya telah mulai terlihat sebagaimana tercermin dari pencapaian kinerja tahun 2009 dimana BCI mampu meningkatkan pendapatan bunga bersih, pendapatan provisi dan komisi lainnya (fee based income) dan laba bersih. Untuk mempertahankan keunggulan, BCI terus berupaya untuk meningkatkan kualitas

produk, fitur dan layanan guna memberikan kepuasan kepada nasabah. Sumber : <http://britama.com/index.php/2012/05/sejarah-dan-profil-singkat-baca/> diakses pada tanggal 12 Juli 2020 puku 15:49 WIB

Pentingnya memusatkan diri pada keinginan dan kebutuhan pelanggan merupakan hal yang sudah banyak diketahui oleh banyak perusahaan di Indonesia dewasa ini. Hubungan antara fokus pada kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan juga telah disadari oleh sebagian besar perusahaan, oleh karena itu tidak heran kalau banyak perusahaan di Indonesia saat ini khususnya di sektor perbankan sangat *concern* dengan pencapaian kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang lebih baik inilah yang kemudian akan berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat membuat nasabah meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulang kembali maka seorang karyawan bank, terlebih lagi *Customer Service* harus tahu faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah tidak puas dan meninggalkan bank. Berikut ini beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga nasabah meninggalkan bank, seperti pelayanan yang kurang memuaskan yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang *Customer Service*, produk yang kurang lengkap sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia, ingkar janji atau tidak tepat waktu seperti waktu pelayanan dan biaya yang relatif mahal dibebankan kepada nasabah jika dibandingkan dari bank pesaing. Sumber :

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2014-2-01654-HM%20Bab2001.pdf>

[diakses pada tanggal 15 Juli pukul 22.10 WIB](#)

Dalam ajaran agama Islam, keberadaan bank di dunia memang seringkali menjadi perdebatan diantara para ulama terutama bank konvensional. Ada beberapa pendapat mengenai penggunaan jasa bank konvensional dalam Islam, ada pihak yang memperbolehkan transaksi dilakukan melalui bank konvensional selama tidak menggunakan sistem bunga atau mengambil pinjaman dengan tambahan bunga karena bunga bank menurut Islam adalah riba. Pada intinya prinsip bank sesuai ajaran agama berpedoman utama kepada Al Quran dan Hadist. Islam sebagaimana agama merupakan konsep yang mengatur kehidupan manusia secara komprehensif dan universal baik dalam hubungan dengan Sang Pencipta (*HabluminAllah*) maupun dalam hubungan sesama manusia (*Hablumminannas*). (Sumber: Otoritas Jasa Keuangan dalam prinsip syariah)

Berdasar prinsip-prinsip syariah dalam Otoritas Jasa Keuangan ada tiga pilar pokok dalam ajaran agama Islam, pertama Aqidah yang merupakan komponen ajaran Islam yang mengatur tentang keyakinan atas keberadaan dan kekuasaan Allah sehingga harus menjadi keimanan seorang muslim manakala melakukan berbagai aktivitas dimuka bumi semata-mata untuk mendapatkan keridlaan Allah sebagai khalifah yang mendapat amanah dari Allah. Kaitannya dalam hal ini dimana seseorang membuka pekerjaan bagi orang lain atau orang yang bekerja mencari rezeki atas ijin Allah SWT. Selanjutnya Syariah yang merupakan komponen ajaran Islam yang mengatur tentang kehidupan seorang muslim baik dalam bidang ibadah (*habluminAllah*) maupun dalam bidang muamalah

(*hablumminannas*) yang merupakan aktualisasi dari akidah yang menjadi keyakinannya. Kaitannya dengan hal ini seseorang bekerja sebagai ibadah dan menjalankan aktivitas sesama dengan manusia sesuai dengan akidah Islam. Ketiga, Akhlaq merupakan landasan perilaku dan kepribadian yang akan mencirikan dirinya sebagai seorang muslim yang taat berdasarkan syariah dan aqidah yang menjadi pedoman hidupnya. Kaitannya dalam hal ini seseorang setelah menjalankan aktivitasnya sesuai Aqidah dan Syariah memiliki Akhlaq yang baik.

Berdasarkan penjelasan diatas hubungan penelitian ini dengan agama Islam tentunya berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan sesuai ajaran agama Islam yaitu Aqidah, Syariah, dan Akhlaq. Kualitas Pelayanan mencerminkan ajaran agama yang harus dijalani untuk memuaskan nasabah dan berniat untuk menjalankan ibadah karena bekerja mencari rejeki. Sedangkan kepercayaan mencerminkan perilaku yang ditimbulkan dari penyedia jasa dan membuat nasabah meyakini hubungannya sesama dengan manusia dan yakin terhadap Allah SWT. Dari hal tersebut nasabah akan menimbulkan kepuasan tersendiri setelah melakukan aktivitas tersebut dan dapat di ridhoi oleh Allah SWT.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada bulan April hingga Juni tahun 2020 Di Bank Capital Indonesia Kantor Kas Cabang Gunung Sahari, terdapat keluhan nasabah karena kurangnya rasa perhatian dari pihak bank, selain itu juga rendahnya kemampuan karyawan BCI Kantor Kas Cabang Gunung Sahari dalam melakukan komunikasi dengan nasabahnya. Hal ini memungkinkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah terlahir karena diberikannya kualitas pelayanan yang baik mencakup *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* (Fandy Tjiptono, 2011). Kelima unsur kualitas pelayanan tersebut yang akan menghasilkan kepuasan nasabah bila pihak bank selalu melayani melebihi harapan nasabahnya.

Selain dari kualitas pelayanan faktor kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka masyarakat tidak akan menyimpan dananya di bank. Untuk itu bank harus mampu menjaga kepercayaan dari masyarakat bahwa dana yang disimpan aman.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini diambil dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CAPITAL INDONESIA TBK DAN TINJAUANNYA DARI SUDUT PANDANG ISLAM.”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Capital Indonesia Tbk Kantor Kas Cabang Gunung Sahari?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Capital Indonesia Tbk Kantor Kas Cabang Gunung Sahari?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Capital Indonesia Indonesia Tbk Kantor Kas Cabang Gunung Sahari?

4. Bagaimana kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Capital Indonesia Tbk ditinjau dari sudut pandang Islam?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Capital Indonesia Tbk Kantor Kas Cabang Gunung Sahari.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Capital Indonesia Tbk Kantor Kas Cabang Gunung Sahari.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Capital Indonesia Tbk Kantor Kas Cabang Gunung Sahari.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Capital Indonesia Tbk ditinjau dari sudut pandang Islam.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh dan melatih kemampuan analisis tentang kepuasan dan kepercayaan nasabah di PT. Bank Capital Indonesia Tbk Kantor Kas Cabang Gunung Sahari dan untuk menerapkan teori mata kuliah yang pernah dipelajari selama masa perkuliahan, sehingga pengetahuan serta wawasan yang bertambah diharapkan dapat berguna di dunia kerja pada akhirnya.

2. Bagi Perusahaan

Dengan hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan bagi PT. Bank Capital Indonesia Tbk Kantor Kas Cabang Gunung Sahari didalam pengambilan

keputusan dan menentukan kebijakan-kebijakan dalam rangka meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

### 3. Bagi Akademik

Sebagai salah satu syarat untuk memenuhi program studi Manajemen S1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas YARSI.