

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah merupakan institusi yang memberikan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Pada tahun 1998, pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat melakukan penyempurnaan UU No. 7/1992 tersebut menjadi UU No.10 Tahun 1998, yang secara tegas menjelaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan di tanah air, yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Masyarakat sangat antusias dalam menyambut kebijakan tersebut.

Pasca Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, industri perbankan syariah di Indonesia mendapatkan angin segar dan memasuki era baru. Dengan Undang- Undang dimaksud perbankan menjadi perbankan yang mampu memenuhi kebutuhan nasabahnya sesuai dengan kebutuhan riil nasabah yang bersangkutan.¹

¹ Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, 2015, *Perbankan Syariah*, Rajawali Pers, Yogyakarta , hlm. 1.

Bank Indonesia telah menyusun kebijakan pengembangan perbankan syariah di Indonesia, dengan alasan Indonesia merupakan mayoritas penduduk muslimnya terbesar didunia, menurut sensus penduduk tahun 2010 87,18% dari 237.641.326 penduduk indonesia adalah pemeluk islam. Pada saat ini perkembangan jumlah lembaga keuangan syariah semakin meningkat, hal ini disebabkan persaingan dalam memperebutkan pangsa pasar semakin tajam. Ini dapat dilihat dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1
Pertumbuhan Jumlah Bank dan Kantor Bank Umum Syariah

Tahun	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Jumlah Bank Umum Syariah	12	12	13	13	13	14
Jumlah Kantor Bank Umum Syariah	2.163	1.990	1.869	1.825	1.875	1.894

(Sumber : Statistik Perbankan Syariah 2019)²

Pada tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah bank dan jumlah kantor Bank umum syariah di Indonesia dari tahun 2014 sama 2019 mengalami peningkatan . Terjadi penambahan Bank baru pada tahun 2016 yaitu Bank baru yang bernama Bank Aceh Syariah. Dan penambahan Bank baru pada tahun 2019 yaitu Bank BPD Nusa Tenggara Barat Syariah. Ini terjadi seiring dengan peningkatan yang terjadi yang timbul akibat persaingan antar lembaga keuangan yang ada.

² Statistik Perbankan Syariah 2019, (Otoritas jasa Keuangan), hlm. 18

Salah satu Bank yang banyak cukup pesat perkembangannya adalah Bank BRI Syariah. Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT Bank BRI Syariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT Bank BRI Syariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip Syariah.

Dua tahun lebih PT Bank BRI Syariah Tbk hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip Syariah.

Kehadiran PT Bank BRI Syariah Tbk di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT Bank BRI Syariah Tbk yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi Bank Syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT Bank BRI Syariah Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT Bank BRI Syariah Tbk menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

Dalam mencapai kepuasan nasabah faktor pertama yang mempengaruhinya yaitu layanan. Layanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkalah pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, yang disediakan.³ Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan penulis(2019), menjelaskan bahwa pada Bank BRI Syariah KC Palembang ada keluhan dari nasabah tentang fasilitas ATMnya yang masih sedikit sehingga susah dijangkau oleh nasabah, hal ini menyebabkan nasabah berpindah ke Bank lain yang mudah dalam proses penarikannya.

Hal ini dapat berdampak pada penurunan kepuasan nasabah sehingga nasabah bisa saja beralih kepada bank lain. Berikut ini

³ Hayat, *Managemen Pelayanan Publik*. (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2017), hal

dipaparkan research gap atau perbedaan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu oleh masing-masing variabel dalam penelitian ini.

Tabel 1.2
Research Gap
Pengaruh layanan terhadap kepuasan nasabah

Pengaruh layanan terhadap kepuasan nasabah	Hasil Penelitian	Penelitian
	1. Terdapat pengaruh positif antara layanan terhadap kepuasan nasabah	Januarisya Respati, Edy yulianto, Andriani Kusumawati (2016)
	2. Tidak terdapat pengaruh antara layanan terhadap kepuasan nasabah	Adi Kuswanto (2009)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

Dalam penelitian Januarisya Respati, Edy yulianto, Andriani Kusumawati pada tahun 2016 yang meneliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA, yang menunjukkan bahwa layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, pada penelitian Adi Kuswanto pada tahun 2009, yang meneliti tentang pengaruh layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Danamon Jakarta, yang menunjukkan bahwa layanan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu promosi produk, promosi produk adalah suatu usaha untuk mempengaruhi

pihak lain. Secara spesifik, promosi adalah salah satu elemen *marketing mix* dalam sebuah perusahaan.⁴

Berdasarkan dari hasil observasi yang di lakukan penulis(2019), menjelaskan bahwa pada Bank BRI Syariah KC Palembang, kurangnya daya tarik pada promosi produk yang dilakukan oleh BRI Syariah, hal ini yang menyebabkan kurang dalam menarik perhatian nasabah dan calon nasabah di Bank tersebut.

Berikut ini dipaparkan research gap atau perbedaan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu oleh masing-masing variabel dalam penelitian ini.

Tabel 1.3
Research Gap
Pengaruh Promosi Produk terhadap kepuasan nasabah

	Hasil Penelitian	Penelitian
	1. Terdapat pengaruh positif antara Promosi Produk terhadap kepuasan nasabah	Nardiman Yasri , (2013)
Pengaruh promosi produk terhadap kepuasan nasabah	2. Tidak terdapat pengaruh antara Promosi Produk terhadap kepuasan nasabah	Resti Alita Haryanto (2013)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

⁴ Ari Setyianingrum, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Yogyakarta :Andi Offset, 2015), hal

Dalam penelitian Nardiman Yasri pada tahun 2013 yang meneliti tentang pengaruh Promosi terhadap kepuasan nasabah pada Adira Finance, yang menunjukkan bahwa Promosi Produk berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, pada penelitian Resti Alita Haryanto pada tahun 2013, yang meneliti tentang pengaruh Promosi, harga terhadap tingkat kepuasan nasabah pada McDonald's, yang menunjukkan bahwa Promosi Produk tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kinerja *Customer Service*, Pengertian Kinerja *Customer Service* secara umum adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing.⁵

Berdasarkan obeservasi yang dilakukan oleh penulis (2019), di Bank BRI Syariah KC Palembang, yang membahas tentang kualitas pelayanan. Yang mana dalam penelitian tersebut, ada nasabah yang masih kurang dalam memahami produk- produk yang ditawarkan, dengan pemahaman yang kurang ini akan menyebabkan penurunan nilai pelanggan sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah.

⁵Clara Tampubolon, Faktor-faktor motivasi, *Jurnal Motivasi Kerja*, 2016, Hlm.23

Tabel 1.4
Research Gap
Pengaruh Kinerja *Customer Service* terhadap kepuasan

	Hasil Penelitian	Penelitian
	1. Terdapat pengaruh positif antara Kinerja <i>Customer Service</i> terhadap kepuasan nasabah	Febrian Angkow, Jeint Je L Hepang, Jacky S. B Sumarauw(2016)
Pengaruh Kinerja <i>Customer Service</i> terhadap kepuasan nasabah	2. Tidak terdapat pengaruh antara Kinerja <i>Customer Service</i> terhadap kepuasan nasabah	Evi Melindawati, (2014)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

Dalam penelitian Febrian Angkow, Jeint Je L Hepang, Jacky S. B Sumarauw pada tahun 2016 yang meneliti tentang pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Cabang Manado, yang menunjukkan bahwa Kinerja *Customer Service* berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, pada penelitian Evi Melindawati pada tahun 2014, yang meneliti tentang pengaruh layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Evi Melindawati, yang menunjukkan bahwa Kinerja *Customer Service* tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Faktor layanan, Promosi Produk dan Kinerja *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada penelitian diatas menunjukkan bahwa berpengaruh positif dan negatif terhadap kepuasan nasabah. Dari fenomena diatas, dapat dilihat bahwa setiap kejadian yang ada tidak selalu sama dengan teori. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tabel *Research Gap* yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang berbeda pada setiap variabel. Dengan demikian masih terdapat perbedaan hasil dari penelitian terdahulu dengan menggunakan variabel diatas.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis menganggap perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **Analisis Pengaruh Pelayanan, Promosi Produk Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kc Palembang**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang , rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Palembang ?
2. Apakah Promosi Produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Palembang ?
3. Apakah Kinerja customer service berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Palembang ?

4. Apakah layanan, Promosi Produk dan Kinerja Customer Service secara Simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh layanan terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Palembang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Promosi Produk terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Palembang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kinerja customer service terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Palembang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh layanan, Promosi Produk dan Kinerja Customer Service secara Simultan terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Palembang

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pembuatan keputusan dalam bidang keuangan terutama dalam rangka memaksimumkan kinerja perusahaan dan diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dalam menabung pada perusahaan perbankan syariah.

E. Sistematika penelitian

Sistematika penulisan digunakan untuk memberikan gambaran mengenai isi dari penelitian dalam tugas akhir ini. Adapun penulisan tersebut, adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengkaji teori yang digunakan dalam penelitian untuk mengembangkan hipotesis yang bersumber dari buku, jurnal, artikel dan sebagainya. Pada bab ini juga dijelaskan fenomena hasil penelitian sebelumnya.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data , variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta hipotesis penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

bab ini akan membahas hasil pengujian analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak Bank BRI Syariah