

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah dapat dipahami sebagai lembaga keuangan yang memberikan kontribusi dalam perkembangan dan pertumbuhan suatu bangsa, menurut UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).¹

Berkaitan dengan perbankan syariah yaitu meningkatkan kualitas pemasaran yang efektif dan inovatif untuk memperkenalkan produk perusahaan. Bank Sumsel Babel Syariah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan yang memiliki tujuan menjadi bank terkemuka dan terpercaya dengan kinerja unggul dan selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Untuk mengenal kebutuhan konsumen dan meningkatkan

¹ Andri Soemitra. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. (Jakarta: KENCANA, 2009).

kualitas produk dalam persaingan bisnis, perbankan harus memiliki perhatian terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar yang dapat dilakukan dengan cara melakukan program tanggung jawab social perusahaan atau sering disebut dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR).²

Bentuk *Corporate Social Responsibility* (CSR) di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang memberikan bantuan ke UIN Raden Fatah Palembang dalam bentuk hadiah pada acara ulang tahun UIN Raden Fatah Palembang dan juga memberi mobil ambulance pada acara wisuda UIN Raden Fatah Palembang. Bantuan CSR Bank Sumsel Babel Syariah yang diluar UIN Raden Fatah yaitu berupa bantuan program warga bisa ngaji lagi sebanyak 40 warga yang kurang mampu, ikut menyumbangkan satu ekor sapi pada hari raya idul adha, serta memberikan bantuan social pada panti asuhan. Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang ini masih banyak belum diketahui

² Robert Pancayoga. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Kepuasan Konsumen*. (Jurnal EMBA) Vol. 5 No. 02/09/2017.

oleh mahasiswa, dosen, dan masyarakat dalam bentuk apa *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

Kepuasan nasabah yaitu menyangkut apa yang diungkapkan nasabah tentang persepsi dan harapan citra perusahaan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Citra perusahaan dinilai penting bagi setiap perusahaan karena merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk dibenak masyarakat tentang perusahaan. Citra perusahaan merupakan penilaian yang menyeluruh kepada perusahaan oleh konsumen yang dipercaya memberi pengaruh kepuasan nasabah atas reputasi perusahaan tersebut.³ Bentuk citra perusahaan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yaitu dengan membuat para nasabah senang bila kondisi tempat perusahaan itu memberikan suasana yang nyaman untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan nasabahnya.⁴

³ Ni Putu Diyanthini dan Ni Ketut Seminari (2016) *Pengaruh Citra Perusahaan , Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Pakraman Panjer*.

⁴ Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah* (E-jurnal Manajemen Unud) Vol. 5, No. 1, 2016.

Tabel 1.1

**Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden
Fatah Palembang Tahun 2016-2019**

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	8,339
2017	8,312
2018	11,839
2019	15,851

Sumber: BankSumselBabelSyariah

Data Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah mengalami Fluktuatif. Pada tahun 2016 hingga ke tahun 2017 mengalami penurunan dengan jumlah nasabah sebesar 27 orang. Di karenakan, sebagian nasabah telah melakukan pelunasan kredit dan penutupan rekening. Pada tahun 2018 terjadi peningkatan sebesar 3.527 orang. Sedangkan pada tahun 2019 terjadi peningkatan yang sangat baik sebesar 15.851. Peningkatan dan penurunan ini dapat menunjukan seberapa tinggi kepuasan

nasabah dalam peningkatan pemakaian produk di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.⁵

Untuk itu Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang perlu mengetahui apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah. Pada penelitian ini penulis melihat pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan *Corporate Image* terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Terhadap kepuasan nasabah yang disajikan dalam tabel berikut ini: penelitian ini dilatar belakangi dengan *research gap* tentang pengaruh *Corporate Social Responsibility*.

Tabel 1.2

***Research Gap Corporate Social Responsibility* terhadap
Kepuasan Nasabah**

Pengaruh	Hasil Penelitian	Peneliti
<i>Corporate Social</i>	<i>Corporate Social Responsibility</i> berpengaruh positif dan signifikan	Syahriah Sari, Abd. Rahman Kadir dan

⁵ Data Tahunan Bank Sumsel Babel Syariah. 2019.

Responsibility terhadap Kepuasan Nasabah	terhadap kepuasan nasabah	Idayanti (2016)
	<i>Corporate Social Responsibility</i> tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah	Yunita Kurnia Sari (2017)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Berdasarkan Tabel 1.2 terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh *Corporate Social Responsibility* terhadap kepuasan nasabah, hasil penelitian Syahriah Sari, Abd. Rahman Kadir dan Idayanti⁶ berpendapat bahwa *Corporate Social Responsibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian Yunita Kurnia Sari⁷ menyebutkan bahwa *Corporate Social Responsibility* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Bagi nasabah, *Corporate Social Responsibility* sangat penting untuk diperhatikan. CSR selain sebagai bentuk pertanggung

⁶ Syahriah Sari, Abd. Rahman Kadir dan Idayanti (2016) *Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Danamon Indonesia* (Jurnal Manajemen Pemasaran).

⁷ Yunita Kurnia Sari (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah* (Jurnal Bisnis dan Manajemen) Vol. 17, No. 2. 2017.

jawaban perusahaan yang menguntungkan bagi masyarakat dan lingkungan, juga dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Perusahaan yang menerapkan CSR dalam bisnisnya akan mendapat manfaat, salah satunya adalah peningkatan kepuasan nasabah.

Tabel 1.3

Research Gap Corporate Image terhadap Kepuasan Nasabah

	Hasil Penelitian	Peneliti
<i>Pengaruh Corporate Image terhadap Kepuasan Nasabah</i>	<i>Corporate Image</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Ni Putu Dharma Diyanthini dan Ni Ketut Seminari (2016)
	<i>Corporate Image</i> tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah	Michael B. Pontoh, Lotje Kawet, dan Willem A. Tumbuan (2016)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Berdasarkan Tabel 1.3 terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh *Corporate Image* terhadap kepuasan nasabah, hasil

penelitian Ni Putu Dharma Diyanthini dan Ni Ketut Seminari⁸ berpendapat bahwa *Corporate Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan hasil penelitian Michael B. Pontoh, Lotje Kawet dan Willem A. Tumbuan⁹ menyebutkan bahwa *Corporate Image* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari fenomena diatas, menunjukkan bahwa setiap kejadian empiris tidak selalu sama dengan teori yang ada. Hal ini ditunjukkan dengan adanya *research gap* yang menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda pada setiap variabel *Corporate Social Responsibility* dan *Corporate Image* Terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan melihat dasar inilah yang melatar belakangi dan membuat penulis merasa tertarik untuk membahas dan menuangkannya dalam Tugas Akhir dengan judul **Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan *Corporate Image* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.**

⁸ Ni Putu Dharma Diyanthini dan Ni Ketut Seminari (2016) *Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi, Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah* (Jurnal Pemasaran).

⁹ Michael B. Potoh, Lotje Kawe dan Willem A. Tumbuan (2016) *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado* (Jurnal EMBA) Vol. 2. No. 2 September 2016.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Corporate Social Responsibility* terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang?
2. Bagaimana pengaruh *Corporate Image* terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang?
3. Bagaimana Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan *Corporate Image* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penulisan ini memiliki tujuan diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Corporate Social Responsibility* terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Corporate Image* terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan *Corporate Image* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman, pengetahuan, dan wawasan dalam bidang pemasaran yang dapat mempengaruhi tentang tanggung jawab perusahaan dan citra perusahaan dalam berhubungan dengan kepuasan

nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

2. Bagi Bank

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah sumbangan pemikiran dan dijadikan informasi bagi Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dalam meningkatkan tanggung jawab perusahaan dan citra perusahaan dalam menarik minat nasabah.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian sebelumnya.