

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank merupakan suatu lembaga yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Lembaga Perbankan dan keuangan syariah pada saat ini sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat. Saat ini perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat(Cahyani, 2016).

Untuk memaksimalkan potensi diatas bank syariah dituntut melakukan berbagai upaya pembaruan terus-menerus untuk dapat bersaing dalam menarik keputusan nasabah. Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain dalam penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha. Bank Syariah mempunyai prinsip yang berbeda dengan bank konvensional. Perbedaan yang mendasar adalah bagaimana mendapatkan keuntungan, dimana bank konvensional dikenal dengan bunga, sedangkan pada bank syariah melarang adanya bunga melainkan dengan menggunakan prinsip bagi hasil (Djafri, 2018:18).

Salah satu upaya pembaruan yang dapat dilakukan bank syariah adalah melayani keinginan nasabah sehingga muncul suatu keinginan dari masyarakat untuk mendirikan lembaga keuangan yang sesuai dengan syariah Islam, yaitu bank syariah saat ini. Meskipun faktor keyakinan adalah salah satu faktor yang dominan dalam mendorong nasabah untuk bertransaksi di bank syariah, namun masih banyak alasan dan faktor-faktor lain yang mampu mempengaruhi keputusan masyarakat untuk mau menjadi nasabah bank syariah di Indonesia.

Indonesia sendiri merupakan Negara berkembang dengan mayoritas penduduk muslim. Prospek usaha lembaga keuangan syariah yang sangat baik dimana mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim. Pendapatan perkapita penduduk yang masih tergolong rendah. Dengan banyaknya lembaga keuangan syariah yang berdiri baik non-bank maupun bank, masyarakat muslim Indonesia dihadapkan banyak pilihan untuk menggunakan jasa keuangan syariah tersebut (Dwiantoro, 2021:54).

Pada akhirnya kondisi dan situasi tersebut menciptakan dinamika bisnis yang semakin kompetitif diantara pelaku bisnis dalam sektor industri jasa keuangan syariah. Sehingga dengan meningkatnya intensitas persaingan, persoalan pemasaran menjadi penting untuk difokuskan dalam rangka membangun image kepercayaan bagi kelangsungan suatu usaha (Febriana, 2016:61). Jasa perbankan syariah saat ini tidak hanya dilirik masyarakat muslim saja namun mampu dilirik oleh masyarakat non muslim juga karena dinilai dapat memberikan keadilan bagi nasabah yang menggunakan produk bank syariah ketimbang menggunakan bank konvensional (Exmawati, 2014:52).

Bank Syariah harus meningkatkan dan mempertahankan nasabah, harus mampu tepat pada pasar sasaran dengan efektif dan efisien. Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Koja 2 mengimplikasikan bauran pemasaran jasa yang menekankan pada unsur *people*, *process* dan *physical evidence* untuk mengatasi permasalahan tersebut. *People* adalah indikator yang mencerminkan sifat seseorang dimana hal ini berkaitan dengan karyawan berhubungan langsung dengan calon Nasabah, dimana tugasnya antara lain memberikan informasi yang menarik dan lengkap kepada calon Nasabah tersebut. Sumber daya manusia pada bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Koja 2 meliputi *Security*, Karyawan dan Teller. Karyawan dituntut memiliki keahlian, kompetensi, kesopanan, selektif dan komunikatif dalam melayani nasabah. Berkaitan dengan *people*, permasalahan yang dihadapi oleh BSI adalah belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan kepada nasabah khususnya pada saat jam sibuk sehingga pada

waktu-waktu tersebut menimbulkan waktu antrian yang cukup panjang. Hal ini menyebabkan sebagian nasabah komplain dan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh BSI.

Process merupakan kegiatan yang akan dilalui oleh calon Nasabah dari mulai mencari informasi, memilih alternatif sampai pada akhirnya membuat keputusan untuk memilih PT yang sesuai. Proses yang dimaksud adalah proses pelayanan oleh pihak BSI untuk melayani nasabah, sebab mekanisme dalam Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Koja 2 dituntut dapat memenuhi kepuasan nasabah memilih bank dengan menerapkan mekanisme transaksi kemudahan, kecepatan, ketelitian dan penyampaian terhadap keluhan sesuai yang dibutuhkan. Berkaitan dengan *process*, baik *Teller* maupun *CS* mempunyai standar waktu yang telah ditentukan, namun secara aktual pada saat antrian sedang ramai, pelayanan terhadap nasabah tersebut tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga menimbulkan komplain.

Sedangkan, *Physical Evidence* berupa fasilitas serta sarana-prasarana yang mendukung untuk penyelenggaraan produk yang akan dipasarkan untuk nasabah juga merupakan daya tarik tersendiri untuk menambah keyakinan calon nasabah memilih PT yang memiliki bukti fisik yang memadai. Berdasarkan pengamatan penulis selama bekerja di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Koja 2, bentuk fisik yang disediakan oleh perusahaan masih memiliki kekurangan terutama fasilitas *font liner* sebagai pandangan awal nasabah hingga kamar mandi yang kurang bersih membuat ketidaknyamanan bagi nasabah. Adapun data terkait *Physical Evidence* yang terdapat di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Koja 2 adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1 : Banking Hall



Sumber : Foto Peneliti, 2022.

Berdasarkan penampilan fisiknya, kantor ini memiliki daya tarik yang bagus, tempat yang wangi sehingga membuat nyaman nasabah. Namun ruangan tunggu bagi nasabah kapasitasnya tidak terlalu luas sehingga pada saat banyak nasabah yang datang menimbulkan ketidaknyamanan.

Gambar 1.2 : Fasilitas Umum



Sumber : Foto Peneliti, 2022.

Gambar tersebut memperlihatkan kamar mandi yang digunakan oleh nasabah perempuan. Berdasarkan yang penulis lihat di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Koja 2, kamar mandi memiliki ruang yang tidak terlalu luas dan terkadang menimbulkan bau tak sedap. Berdasarkan bukti fisik dan fasilitas yang diberikan perusahaan untuk menciptakan kenyamanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka perbaikan yang dilakukan berupaya untuk memaksimalkan citra baik perusahaan di mata masyarakat.

Sarana fisik antara lain seperti lingkungan fisik dalam bangunan fisik perusahaan, peralatan, perlengkapan, logo, warna, dan barang-barang lainnya dengan service yang diberikan seperti tiket, sampul, dan label. Dilihat dari banyaknya minat nasabah menggunakan produk Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Koja 2, dari waktu ke waktu bank ini senantiasa berinovasi menyesuaikan dan mengembangkan produknya agar sesuai dengan perubahan selera nasabah dan tingkat persaingan yang sudah ada.

Tentu saja suatu bank sudah menerapkan strategi pemasaran namun belum maksimal, sehingga dapat diukur menggunakan konsep strategi pemasaran sebagai mengetahui apakah banyak minat telah memenuhi kebutuhan yang diinginkan nasabah atau belum menggunakan

People, Process dan *Physical Evidence* (Jawahir, 2020:52). Hal ini akan selalu berhubungan dengan perilaku nasabah dalam melakukan proses pengambilan keputusan dalam memilih bank syariah ini. Hal-hal apa saja yang dipertimbangkan dan hal-hal apa saja yang sebenarnya menarik perhatian nasabah dalam memilih bank syariah apabila dilihat dari sisi strategi bauran pemasaran bank syariah yang diterima oleh nasabah.

Berdasarkan fenomena latar belakang diatas, pokok permasalahan yang akan diteliti ialah seberapa besar “pengaruh *People, Process* dan *Physical Evidence* terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai strategi marketing mix dalam perusahaan plat merah di Indonesia, yang terdiri dari *people* (orang), *process* (*proses*) dan *physical evidence* (bukti fisik) di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Koja 2 sehingga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah tersebut serta memberikan kepercayaan penuh pada Nasabah.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *People* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2?
2. Apakah *Process* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2?
3. Apakah *Physical Evidence* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2?
4. Apakah *People, Process*, dan *Physical Evidence* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk dapat mengetahui apakah *People* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2.
2. Untuk dapat mengetahui apakah *Process* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2.
3. Untuk dapat mengetahui apakah *Physical Evidence* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2.
4. Untuk dapat mengetahui apakah *People*, *Process*, dan *Physical Evidence* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai bahan referensi bagi peneliti lanjutan yang akan meneliti penelitian yang serupa serta menjadi bahan tukar pikiran bagi PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2 dengan penulis sehingga hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2 untuk meningkatkan kepuasan terhadap nasabahnya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini ialah menjadi bahan referensi bagi Universitas, peneliti lanjutan dan masyarakat pada umumnya yang pada akhirnya dapat digunakan sebagai konsep dan dasar penelitian yang sama terkait *process*, *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Koja 2.