

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bank adalah Lembaga Keuangan yang intermediasi yang umumnya didirikan dengan wewenang untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan surat sanggup bayar. Bank adalah dana usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya. Bank juga pilar keuangan penjamin kelancaran perputaran uang dalam masyarakat.

Bank Islam yang ada di negara Indonesia disebut dengan bank Syariah dimana bank syariah ini beroperasi sesuai dengan prinsip prinsip syariah yang mengacu pada syariat islam. Terdapat dua jenis bank syariah, yaitu Bank Syariah Umum (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Dalam bank syariah terdapat beberapa Program Salah satunya Tabungan. Dimana nasabah memiliki kepercayaan terhadap bank untuk menyimpan uang mereka di bank tersebut.

Reputasi sebuah bank juga mampu mempengaruhi nilai keyakinan nasabah untuk menabung di Bank tersebut bersama dengan Komitmen dan Tingkat kepercayaan nasabah tersebut. Hal ini seperti yang dikemukakan menurut Rizal et al. (2020) tidak hanya reputasi dan komitmen yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Tingkat kepercayaan juga berpengaruh dalam kepuasan nasabah seperti yang disampaikan Krisnanto & Yulianthini (2021) yang berpendapat ada pengaruh positif dan signifikan dari kepercayaan terhadap kepuasan

Kepuasan nasabah adalah perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan dimana harapan ini terjadi sebelum melakukan transaksi atau harapan dalam pemberian program program yang disediakan bank. Untuk menangani kepuasan dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan optimal dalam kebutuhan dengan cara maksimal dan nyata sehingga dapat dirasakan langsung oleh nasabah. jika sudah tercipta kepuasan nasabah akan menjadi loyal dalam menggunakan jasa perbankan dalam setiap transaksi yang diperlukan.

jika itu terjadi pada setiap nasabah, diharapkan tingkat kepuasan nasabah akan terus menjadi alternatif rekomendasi untuk yang bukan nasabah misalnya kepada teman, kerabat, famili, dsb. Pada penelitian ini menjadikan Bank Syariah Indonesia sebagai obyek penelitian karena dianggap sebagai bank yang sedang berkembang baik dari segi jumlah nasabah ataupun asetnya, terbukti dengan perkembangan tabungan di Bank Syariah Indonesia.

**Tabel 1.1** Jumlah Nasabah BSI KCP Batam Batu Aji 2021-2023

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah nasabah</b>
2021	214
2022	347
2023	435
Total	996

Sumber: BSI KCP Batam Batu Aji 2021-2023

Dari Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BSI KCP Batam Batu Aji mengalami peningkatan setiap tahunnya itu di sebabkan Reputasi yang semakin baik serta Komitmen dalam memberikan pelayanan hingga meningkatnya Tingkat kepercayaan nasabah untuk memilih menabung ketika merasa puas atas semua yang telah diberikan.

Karena kurangnya pengetahuan tentang Bank Syariah dan struktur di dalamnya mampu menentukan apakah mau menggunakan layanan. informasi ini juga berpengaruh dalam berpotensi untuk meyakinkan nasabah untuk dapat memanfaatkan layanan perbankan Bank Syariah .

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, peneliti telah melakukan pra survei kepada 30 responden yang pernah berkunjung ke BSI KCP Batam Batu Aji. Tujuan pra survei ini adalah untuk mengetahui gambaran penilaian konsumen mengenai Kepuasan Nasabah sudah baik dan atau tidak. Pra survei dilaksanakan pada tanggal 06 sampai 08 Desember 2023.

**Tabel 1.2 Hasil Pra Survey 2023**

No	Pertanyaan	Setuju	Tidak setuju
1.	BSI KCP Batam Batu aji memiliki nama baik dikalangan masyarakat	23	7
2.	BSI KCP Batam Batu aji memiliki memilik cirri khas dibanding dengan bank lain	17	13
3.	BSI KCP Batam Batu aji dikenal luas dikalangan masyarakat	18	12
4.	BSI KCP Batam Batu Aji dikenal dikalangan kerabat saya	14	16
5.	Reputasi BSI KCP Batam Batu Aji akan tetap terjaga meskipun ada komplain dari nasabah	19	11
6.	BSI KCP Batam Batu aji memenuhi kebutuhan nasabah	20	10
7.	BSI KCP Batam Batu aji mempertahankan komitmen layanan ke nasabah	12	18
8.	BSI KCP Batam Batu aji mampu berkomitmen	10	20
9.	Nasabah merasakan komitmen yang bertahan pada BSI KCP Batam Batu Aji	13	17
10.	Komitmen yang diberikan oleh BSI KCP Batam Batu Aji sudah cukup meyakinkan nasabah	16	14
11.	Menabung di BSI KCP Batu Aji memenuhi kebutuhan dalam menyimpan uang	9	21
12.	Nasabah percaya BSI KCP Batu Aji untuk memenuhi kepuasan nasabah	17	13

**Tabel 1.2 Lanjutan**

13.	Menabung di BSI KCP Batu Aji alternatif yang tepat dalam menyimpan uang	19	11
14.	Saya memilih menabung di BSI KCP Batam Batu Aji sebagai pilihan tepat dalam menyimpan uang	14	16
15.	Saya akan tetap menabung di BSI KCP Batam Batu Aji	18	12
16.	Saya merasa puas dengan keseluruhan kinerja karyawan BSI KCP Batu Aji	19	11
17.	Saya merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan oleh KCP Batu Aji	14	16
18.	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BSI KCP Batam Batu Aji	10	20
19.	Saya merasa puas menjadi nasabah dan bertransaksi di BSI KCP Batam Batu Aji	20	5
20.	Saya merasa puas dan berharap pelayanan BSI KCP Batam Batu Aji dapat ditingkatkan	8	22

Sumber : Hasil pra survey penelitian, Desember 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 Hasil Pra *Survey* di atas menunjukkan bahwa Reputasi Komitmen dan Tingkat Kepercayaan belum maksimal mempengaruhi Kepuasan Nasabah konsumen. Adanya hasil pra survey ini untuk memverifikasi bahwa adanya masalah dalam penelitian ini untuk diteliti lebih lanjut.

Ada beberapa pengaruh yang dapat mempengaruhi kepuasan seseorang dalam menggunakan jasa bank atau menjadi nasabah misalnya reputasi. Dalam serangkaian interaksi yang melibatkan berbagai dimensi dan kepentingan yang kompleks. Proses ini memakan waktu lama dan dipengaruhi oleh situasi dan kondisi yang selalu berubah. Reputasi yang baik dapat tercapai ketika perusahaan mampu menjalin interaksi yang kuat dan harmonis dengan para pemangku kepentingan atau masyarakat umum. Pada penelitian yang dilakukan oleh Husnah (2023) menjelaskan bahwa reputasi bank dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah untuk memilih bank dalam melakukan transaksi.

Adapun faktor lainnya dalam pengaruh kepuasan adalah Komitmen. Komitmen disini sebagai sikap yang dilakukan oleh pihak Bank atau nasabah dalam melakukan transaksi dua pihak. Bank yang komit dalam memberikan pelayanan dan produk serta nasabah yang merasakan hasilnya menjadi puas serta berkomitmen juga untuk tetap menggunakan jasa bank tersebut.

Nasabah akan memilih bank yang memiliki Reputasi baik sehingga dapat merasa aman dengan nyaman. Bukan hanya Reputasi, komitmen juga memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah. Proyek penelitian yang berjudul “Pengaruh Reputasi, Komitmen Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Kerguan yang dirasakan oleh sejumlah nasabah karna kurangnya Reputasi dan komitmen pada bank syariah.
2. Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat karna kepuasan terhadap bank.
3. Penurunan Reputasi dan Komitmen Bank mampu mempengaruhi kepuasan terhadap nasabah.

## **1.3 Batasan Masalah**

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, Batasan Masalah pada penelitian ini pada tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Batam Batu Aji atau variabel terikat dengan reputasi, komitmen dan tingkat kepercayaan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Apakah Reputasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batam Batu Aji
2. Apakah Komitmen berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batam Batu Aji
3. Apakah Tingkat Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batam Batu Aji
4. Apakah Reputasi, Komitmen, Tingkat Kepercayaan Berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batam Batu Aji

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah Reputasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batam Batu Aji?
2. Untuk mengetahui apakah komitmen berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batam Batu Aji?
3. Untuk mengetahui apakah Tingkat Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batam Batu Aji?
4. Untuk mengetahui apakah Reputasi, Komitmen, Tingkat Kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batam Batu Aji?

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1 Teoritis**

1. Pada penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan dan terhadap ilmu perbankan syariah dalam tingkat kepuasan nasabah.

2. Pada Penelitian ini mampu menunjukkan reputasi berpengaruh terhadap komitmen, tingkat kepercayaan nasabah serta tingkat kepuasan nasabah.
3. Pada penelitian ini menjadi pertimbangan untuk masyarakat yang masih ragu untuk menabung.

#### **1.6.2 Praktis**

1. Untuk penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi untuk menambah wawasan serta referensi untuk penelitian berikutnya.
2. Untuk lembaga keuangan, penelitian ini mampu digunakan sebagai perbaikan terhadap produk yang telah dibagikan ke masyarakat dan bisa dijadikan sebagai media promosi atau pengenalan secara umum.
3. Untuk peneliti, penelitian ini menjadi pelajaran dan informasi untuk penelitian lebih lanjut khususnya pada bank syariah.
4. Bagi Universitas Putera Batam, Hasil penelitian ini mampu membantu mahasiswa lain dalam melakukan penelitian dan menjadikan referensi untuk mahasiswa Putera Batam