

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan bisnis perbankan saat ini semakin ketat di pasar dalam Negeri maupun luar Negeri dengan semakin banyaknya lembaga keuangan syariah. Masyarakat masih menganggap bahwa menabung pada bank konvensional tidak berbeda dengan menabung di bank syariah. Hal tersebut dapat terjadi karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat pada Bank Syariah Indonesia adalah, lebih banyaknya Bank konvensional yang sudah lebih dulu masuk kedalam lingkup keuangan.

Lembaga keuangan syariah saat ini semakin bervariasi, secara umum masyarakat ingin menyimpan uangnya pada lembaga keuangan yang memberikan keuntungan serta kemudahan bagi mereka. Demikian pula dengan Bank Syariah Indonesia, yang selalu menjaga kualitas pelayanan, mobile banking dan teknik promosi secara maksimal agar nasabah terus meningkat. Banyaknya lembaga keuangan di setiap daerah, maka Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang diharuskan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, mobile banking dan teknik promosi produknya agar pihak nasabah dapat lebih mengetahui dan tertarik sehingga nasabah memutuskan untuk menggunakan produk di Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang. Berpindahannya nasabah bisa disebabkan adanya ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah. Dalam hal ini nasabah tidak hanya melihat dari produk dan jasa yang diberikan, tetapi juga dari cara bank menyampaikan dan memberikan pelayanan yang terkesan baik

pada nasabah. Hal tersebut tidak akan berpengaruh buruk pada bank karena pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik akan membuat nasabah puas dan nasabah lain pun akan mengikuti sehingga pihak bank akan mengalami peningkatan nasabah, yang tentunya menguntungkan kedua belah pihak.

Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan lembaga atau perorangan yang tidak berwujud dan tidak dimiliki semua orang. Pelayanan di Bank ini dinilai masih kurang baik, sehingga nasabah dapat merubah anggapan terhadap pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik tentu memberikan dampak bagi lembaga karena nasabah akan senang mendapatkan pelayanan yang baik dan prima. Untuk membuat nasabah lebih puas maka nasabah perlu merasakan kualitas pelayanan itu sendiri kualitas layanan sangat bergantung pada tiga faktor yaitu: Pengalaman, kompensasi dan lingkungan kerja. Pelayanan adalah kontributor paling penting untuk memastikan kualitas layanan lebih sulit diduplikasi daripada kualitas produk atau harga. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada para nasabahnya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Namun realitanya setelah peneliti melakukan beberapa survey ditemukan beberapa keluhan yang dialami nasabah, mereka mengeluhkan permasalahan dalam pelayanan jika melakukan transaksi online menggunakan aplikasi *mobile banking* adanya gangguan atau ada fitur yang tidak dimengerti, pelayanan setor

tunai yang sangat jarang ditemui. Menurut peneliti semakin besar pemahaman nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah maka kemungkinan seseorang memutuskan untuk menjadi nasabah perbankan syariah. Menurut penelitian yang dilakukan (Cahyono, 2023), Kualitas pelayanan frontliner secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Tanjungpinang.

Fasilitas Mobile Banking yang diberikan pihak Bank kepada nasabahnya sangat penting agar nasabah dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi Bank, dengan adanya smartpone dan layanan perbankan yang secara online maka dapat memudahkan nasabah, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi Bank, sekarang dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi Bank, hanya dengan menggunakan smartpone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Namun dengan kemudahan yang diberikan bukan berarti sudah sempurna, peneliti melakukan survey dan riset kebeberapa narasumber masih banyak yang mengeluhkan keandalan kualitas Mobile Banking yang ditawarkan, beberapa keluhan yang sering peneliti temui adalah adanya gangguan pada aplikasi saat ingin mendaftar atau bertransaksi, sehingga mengharuskan nasabah tetap datang langsung ke Bank untuk memperbaiki masalah di aplikasi Mobile Banking tersebut. Sehingga menurut peneliti fasilitas Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil observasi yang dilakukan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang terdapat suatu permasalahan yaitu kurangnya pengetahuan dan pemahaman terhadap penggunaan sistem baru. Sistem baru

tersebut berupa situs web yang berguna untuk memudahkan nasabah dalam menggunakan fitur-fiturnya.

Selain itu, masih berkurangnya teknik promosi sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya Bank Syariah Indonesia ini. Persaingan ini menjadikan Bank Syariah Indonesia harus melakukan inovasi produk dan juga melakukan teknik promosi yang tepat, karena promosi merupakan bagian penting dalam sebuah perbankan. Promosi merupakan kegiatan yang ditujukan kepada nasabah ataupun masyarakat umum agar dapat mengenal produk yang dimiliki oleh perusahaan. Kegiatan promosi harus terus dilakukan agar semakin banyak orang yang tau serta menyukai produk tersebut dan diharapkan jangkauan pemasaran dapat lebih luas juga dapat meningkatkan pemasaran produk. Ada beberapa cara untuk melakukan kegiatan promosi tersebut, diantaranya yakni menyebarkan brosur dan mengenalkan produk secara pribadi (*personal selling*). Sebelumnya menurut penelitian yang dilakukan (Khumaini et al., 2022), menyebutkan bahwa setelah melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data dihasilkan kesimpulan Teknik Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kc Tangerang.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, *Mobile Banking* Dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan identifikasi masalah dalam penelitian ini:

1. Ketidakpuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang.
2. Adanya nasabah yang masih kurang memahami menggunakan aplikasi *Mobile banking* di Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang.
3. Teknik promosi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang masih dirasa kurang memadai.

## 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang?
5. Apakah *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang?
6. Apakah teknik promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang?
7. Apakah kualitas pelayanan, *mobile banking* dan teknik promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang?

## 1.4 Pembatasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini peneliti memiliki ruang lingkup penelitian

dengan melibatkan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang sebagai responden. Kemudian peneliti membatasi variable yang akan diteliti, variable kualitas pelayanan, *mobile banking* dan teknik promosi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Dari uraian diatas maka, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang?
2. Untuk mengetahui pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang?
3. Untuk mengetahui pengaruh teknik promosi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *mobile banking* dan teknik promosi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang?

### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim UMRAH.

Hasil dari penelitian ini peneliti berharap dapat berguna dan bermanfaat serta memberikan kontribusi sebagai masukan dalam mengambil keputusan yang terkait dengan kualitas pelayanan, *mobile banking* dan teknik promosi.

## 2. Manfaat bagi prodi

Peneliti berharap hasil penelitian ini bisa menjadi bahan acuan mengambil keputusan dalam kerjasama dengan pihak Bank Syariah Indonesia.

## 3. Manfaat bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini sebagai bahan acuan guna untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dalam mendapatkan gelar sarjana dan menambah wawasan serta pemahaman peneliti mengenai, kualitas pelayanan, *mobile banking* dan teknik promosi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

## 4. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan, *mobile banking* dan teknik promosi khususnya penelitian terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Selain itu, juga dapat memberikan motivasi dan gambaran umum kepada pembaca dalam menentukan topik penelitian mereka selanjutnya.

## 5. Bagi Bank Syariah Indonesia

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadikan pertimbangan dan dalam evaluasi kualitas pelayanan, *mobile banking* dan teknik promosi untuk semakin meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi harus mengacu pada sistematika yang ditentukan agar skripsi yang dibuat teratur dan terarah. Sistematika penulisan dalam

penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I            PENDAHULUAN**

Bab pertama yang berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II           KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

Bab kedua menjelaskan dasar teori yang mendukung analisis dan pembatasan. Dalam bab ini juga membuat review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis penelitian.

**BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ketiga berisikan tentang objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, operasionalisasi variable penelitian, metode penentuan populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV          HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat menguraikan tentang deskripsi unit analisis atau observasi dan hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB V           KESIMPULANDAN SARAN**

Bab kelima menguraikan tentang kesimpulan dan saran dalam penelitian ini.