

BAB I

PENDUHLUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan perdagangan bebas, sektor perekonomian sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Di mana sektor perekonomian menjadi tolak ukur kemakmuran suatu negara. Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat (Ceysa et al., 2024). Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara.

Perkembangan Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Salah satu lembaga keuangan syariah yang memiliki peran strategis dalam pemberdayaan ekonomi umat adalah BPRS yang berfokus pada pelayanan keuangan kepada masyarakat kecil dan menengah dengan tetap berlandaskan pada prinsip keadilan, kemitraan, dan tolong-menolong. Dalam industri perbankan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah (Sulistiyawan et al., 2024).

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong loyalitas nasabah, memperkuat citra bank, serta meningkatkan daya saing lembaga keuangan tersebut (G. Saputra, 2019).

Tingkat Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan penting dalam menjaga keberlangsungan suatu bisnis. Dalam dunia jasa, terutama di bidang perbankan, tingkat kepuasan nasabah tidak hanya menunjukkan keberhasilan lembaga dalam memberikan pelayanan, tetapi juga berperan dalam membangun loyalitas yang berdampak positif terhadap pertumbuhan perusahaan (Abidah & Rachmat, 2025). Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas Pelayanan menjadi elemen pembeda yang memiliki nilai strategis. Lembaga perbankan syariah, termasuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), berperan penting dalam mendorong inklusi keuangan di tingkat lokal dengan menyediakan layanan yang memadukan orientasi bisnis dan prinsip-prinsip syariah.

Perkembangan serta kontribusi perbankan syariah tercatat dalam laporan statistik OJK yang memperlihatkan pertumbuhan aset dan perluasan jaringan lembaga keuangan syariah di Indonesia (Manullang et al., 2025). Oleh sebab itu, memahami tingkat kepuasan nasabah di tingkat cabang menjadi hal yang esensial untuk memastikan BPRS tetap kompetitif dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat sekitar. Penelitian ini berfokus pada analisis hubungan antara kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan nasabah di tingkat

cabang, sehingga rekomendasi yang dihasilkan dapat bersifat aplikatif dan sesuai dengan konteks lapangan. Pendekatan berbasis cabang memungkinkan peneliti meninjau aspek operasional seperti sarana prasarana, kompetensi petugas layanan, serta penerapan pelayanan sehari-hari. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan umpan balik yang bermanfaat bagi manajemen cabang dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

Selain kualitas pelayanan, faktor kepercayaan juga memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Kepercayaan tersebut biasanya terbentuk melalui konsistensi pelayanan serta integritas lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah (Putra & Latifah, 2025).

Dalam sektor perbankan, kepercayaan tidak semata-mata berkaitan dengan keamanan dalam bertransaksi, tetapi juga mencerminkan kemampuan bank untuk mempertahankan hubungan yang memberikan manfaat timbal balik bagi nasabah dan lembaga. Temuan berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepercayaan berperan sebagai faktor mediasi yang dapat mempererat keterkaitan antara kepuasan nasabah dan loyalitas mereka terhadap institusi perbankan. Dan Kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan memiliki peranan penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas terhadap produk maupun layanan yang diberikan. Rasa percaya tersebut tumbuh melalui pengalaman positif yang berkelanjutan serta komitmen perusahaan dalam menjaga integritas dan memenuhi kebutuhan nasabah.

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan/nasabah jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dikatakan kurang bermutu dan nasabah tidak puas (Darmawansah, 2022). Parasuraman mengemukakan bahwa konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan bisa diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Assurance* (Jaminan) *Reliability* (Kehandalan) *Tangibles* (bukti fisik) *Emphaty* (perhatian) dan *Responsiveness* (daya tanggap). Perbedaan kualitas pelayanan bisa dievaluasi dari perbedaan lima dimensi kualitas pelayanan yang didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara persepsi dan harapan konsumen (Kunaifi et al., 2023).

Fenomena saat ini perubahan ekspektasi layanan lembaga keuangan sudah berbasis digital sementara banyak BPRS di daerah masih mengandalkan model pelayanan tatap muka tradisional (Sudianto & Ayuningsih, 2025). Publikasi statistik perbankan syariah OJK menunjukkan pertumbuhan jaringan dan aset syariah nasional, namun juga memperlihatkan variasi kinerja antar-lembaga dan cabang yang relevan untuk kajian cabang. BPS mencatat dinamika dana pihak ketiga pada perbankan syariah yang mengisyaratkan kebutuhan peningkatan pelayanan untuk mempertahankan dan menarik simpanan. Benchmark layanan dan survei industri menegaskan bahwa pengalaman layanan serta kecepatan penanganan keluhan adalah faktor determinan

kepuasan dan retensi. Di level lokal, Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera lembaga yang mengelola layanan BPRS di Ponorogo termasuk cabang Sumoroto menjadi studi kasus yang representatif untuk menilai kualitas pelayanan cabang. Penelitian-penelitian dan skripsi setempat mengindikasikan adanya isu kualitas pelayanan dan kebutuhan penerapan metode pelayanan prima di BPRS Ponorogo. Kombinasi tren nasional dan temuan lokal ini menunjukkan urgensi mengukur tingkat kepuasan di cabang Sumoroto secara empiris. Temuan empiris cabang akan memberi bukti operasional bagi manajemen untuk intervensi perbaikan layanan.

Beberapa studi empiris relevan menjadi landasan teoretis dan metodologis penelitian ini menemukan bahwa *reliability*, *customer service*, dan *responsiveness* signifikan memengaruhi kepuasan pengguna layanan *mobile banking* di Indonesia, menegaskan peran dimensi-dimensi SERVQUAL (Tedjokusumo & Murhadi, 2023). Sugiarti & Meilani, (2023) meneliti kualitas *mobile banking* pada aspek kecepatan, aksesibilitas, fitur, *usability*, dan privasi, dan melaporkan pengaruh simultan dimensi-dimensi teknis terhadap kepuasan nasabah.

Susanto et al., (2023) dan studi terkait e-banking menunjukkan bahwa sistem, keamanan, dan efisiensi layanan digital meningkatkan kepuasan dan niat ulang pakai layanan perbankan. Di ranah BPRS dan riset lokal, menunjukkan bahwa penerapan metode pelayanan prima, kualitas pelayanan, dan kepercayaan berdampak nyata pada kepuasan dan reputasi BPRS di Ponorogo (Hidayat et al., 2025; Pratiwi, 2023). Kombinasi temuan tersebut memperkuat asumsi

hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan, namun juga menandai perbedaan fokus antara studi digital/besar dan studi lokal/cabang. Ringkasnya, *literatur* mendukung hubungan kausal tetapi menunjukkan kebutuhan penelitian kontekstual pada cabang BPRS.

Dari tinjauan tersebut muncul beberapa celah penelitian yang relevan untuk dikaji. Pertama, mayoritas penelitian empiris menekankan layanan digital dan bank umum besar sehingga temuan sulit digeneralisasi ke BPRS cabang lokal. Kedua, studi BPRS lokal cenderung bersifat deskriptif atau fokus pada reputasi/loyalitas tanpa pengukuran kuantitatif komprehensif terhadap semua dimensi SERVQUAL pada level cabang. Ketiga, keterkaitan khusus antara kepatuhan syariah, kepercayaan, dan dimensi tradisional SERVQUAL pada pembentukan kepuasan nasabah cabang belum dianalisis secara menyeluruh. Keempat, sedikit penelitian yang mengintegrasikan indikator operasional cabang (misi, waktu, layanan, fasilitas) dengan persepsi nasabah untuk rekomendasi praktis yang terukur.

Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menggabungkan pengukuran SERVQUAL, indikator kepatuhan syariah, dan indikator operasional pada sampel nasabah BPRS Ponorogo Cabang Sumoroto. Kontribusi yang diharapkan adalah bukti empiris kontekstual untuk praktik perbaikan layanan di tingkat cabang. Dengan demikian studi ini tidak hanya mengkonfirmasi hubungan umum tetapi juga menambah pemahaman lokal yang *actionable*.

Didasarkan pada pentingnya peran BPRS sebagai lembaga keuangan syariah yang melayani kebutuhan masyarakat, khususnya pelaku usaha kecil dan menengah di tingkat lokal. Dalam industri perbankan syariah, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah, karena pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah, cepat, ramah, dan andal akan meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Selain itu, Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Cabang Sumoroto menghadapi persaingan dengan berbagai lembaga keuangan lain, sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, sehingga hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pihak bank dalam meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang.

Secara kelembagaan, BPRS beroperasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, serta diawasi oleh OJK dan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Oleh karena itu, standar pelayanan BPRS tidak hanya menekankan aspek profesionalisme dan efisiensi, tetapi juga kepatuhan terhadap prinsip syariah seperti keadilan, transparansi, amanah, dan tidak mengandung unsur *riba*, *gharar*, dan *maysir*. Standar ini tercermin dalam proses pelayanan kepada nasabah, baik dalam penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, maupun pelayanan administrasi perbankan.

Dalam konteks penelitian, kualitas pelayanan BPRS dapat diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang telah banyak digunakan dalam penelitian perbankan syariah, yaitu *tangible* (bukti fisik) seperti ketersediaan fasilitas dan kenyamanan kantor, *reliability* (keandalan) dalam ketepatan dan keakuratan pelayanan, *responsiveness* (daya tanggap) dalam membantu nasabah dan menanggapi keluhan, *assurance* (jaminan) yang mencakup kompetensi, kesopanan, serta rasa aman bagi nasabah, dan *empathy* (empati) berupa perhatian dan pelayanan yang bersifat personal. Kelima dimensi ini sejalan dengan standar pelayanan BPRS karena mencerminkan kualitas layanan yang profesional sekaligus berlandaskan nilai-nilai syariah. Bank BPRS Mitra Mentari sejahtera yang lebih dikenal dengan Bank Mitra Mentari Sejahtera adalah lembaga keuangan perbankan syariah yang berpusat di Ponorogo, Jawa Timur sebagai bank perekonomian rakyat syariah (BPRS).

Poin-poin utama mengenai Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang mencerminkan profil dan layanan yang dimilikinya. Secara status resmi, lembaga ini telah terdaftar dan berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta menjadi peserta penjaminan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sehingga memberikan jaminan keamanan bagi nasabah. Dari sisi produk dan layanan, BPRS ini menyediakan berbagai pilihan simpanan seperti tabungan syariah dan deposito, serta menawarkan layanan pembiayaan yang berprinsip *amanah*. Selain itu, terdapat produk unggulan seperti gadai syariah (gadai emas) yang menjadi solusi keuangan praktis bagi masyarakat. Untuk mengikuti perkembangan zaman, Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera juga

terus mengembangkan layanan digital guna meningkatkan kemudahan akses dan menyesuaikan dengan kebutuhan serta gaya hidup modern para nasabah.

Dengan menggunakan standar tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan secara objektif tingkat kualitas pelayanan yang diberikan Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Cabang Sumoroto serta hubungannya dengan kepuasan nasabah. Hasil penelitian juga dapat menjadi tolok ukur evaluasi pelayanan sesuai standar BPRS dan pedoman OJK dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan perbankan syariah di tingkat lokal.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran fenomena masalah pada latar belakang maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto?
2. Apakah tingkat keamanan nasabah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto?
3. Bagaimana Kepuasan Nasabah dan Tingkat Keamanan berpengaruh bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat keamanan yang dirasakan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto.
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah dan tingkat keamanan berpengaruh bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto

C. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen dan perbankan syariah, terutama yang berkaitan dengan kepuasan nasabah, tingkat keamanan, dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa pada lembaga keuangan syariah, khususnya BPRS.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, Berikut manfaat penelitian

a. Bagi Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dan aspek keamanan layanan. Dengan demikian, bank dapat merancang strategi pelayanan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah di BPRS Ponorogo cabang Sumoroto

b. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dan tingkat keamanan yang diberikan oleh BPRS, sehingga dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

c. Bagi Akademisi dan Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah, bahan perbandingan, serta dasar pengembangan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan keamanan layanan di sektor perbankan syariah.

D. Definisi Istilah atau Definisi Operasional

Untuk memperjelas konsep yang digunakan dalam penelitian ini serta menghindari adanya kesalahpahaman, berikut penjabaran definisi operasional variabel:

1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan sebelum menerima layanan dengan pengalaman nyata setelah menerima layanan dari Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto. Definisi operasional kepuasan nasabah diukur melalui persepsi responden mengenai kesesuaian harapan dan kenyataan atas pelayanan yang diterima, meliputi kenyamanan, kepercayaan, serta pemenuhan kebutuhan finansial sesuai prinsip syariah. Alat ukur yang digunakan

berupa kuesioner dengan skala Likert, sehingga setiap jawaban responden dapat dikonversi ke dalam nilai numerik untuk dianalisis.

Nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya Kotler (dalam Rofiah & Wahyuni, 2017). Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan nasabah tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan nasabah puas

2. Tingkat keamanan

Tingkat keamanan adalah persepsi nasabah terhadap perlindungan dan rasa aman yang diberikan oleh Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto dalam setiap transaksi dan pelayanan, baik dari aspek keamanan data, keamanan transaksi, maupun kepatuhan terhadap prinsip syariah. Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa keamanan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan rasa aman kepada pelanggan melalui perlindungan terhadap transaksi, informasi pribadi, serta kepercayaan terhadap sistem yang digunakan.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan Bank BPRS Ponorogo Cabang Sumoroto dalam memberikan layanan yang

sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi nasabah secara konsisten. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dioperasionalkan melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik) yang mencakup fasilitas, sarana prasarana, dan penampilan karyawan; *reliability* (keandalan) yang menunjukkan kemampuan memberikan layanan sesuai janji secara tepat waktu dan akurat; *responsiveness* (daya tanggap) yang berkaitan dengan kesediaan serta kecepatan karyawan dalam membantu nasabah; *assurance* (jaminan) yang meliputi kompetensi, keramahan, serta rasa aman yang diberikan kepada nasabah; dan *empathy* (empati) yang mencerminkan perhatian personal serta kepedulian karyawan terhadap kebutuhan nasabah, di mana seluruh dimensi tersebut diukur melalui indikator pertanyaan dalam kuesioner berbasis skala Likert untuk menilai persepsi nasabah (Bartolo & Tinmaz, 2024).

