

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengambilan keputusan ialah proses kognitif yang mengkombinasikan memori, pemikiran, pemrosesan informasi serta proses menilai evaluatif. Aspek pada pengambilan keputusan terpengaruh oleh pengetahuan, makna dan keyakinan. Keberhasilan pada pengambilan keputusan sebuah bank dapat diukur dari banyaknya individu yang sudah jadi nasabah bank itu.¹ Keputusan menjadi nasabah sangat dipengaruhi oleh adanya rangsangan pemasaran yang diberikan Bank kepada nasabah melalui strategi pemasaran bukti fisik, kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Dari banyaknya lembaga keuangan yang ada di Indonesia membuat keadaan perbankan syariah akhir-akhir ini semakin memperlihatkan tingkat persaingan yang sangat ketat. Selain itu, minat masyarakat terhadap perbankan syariah juga mengalami peningkatan dari peningkatan minat masyarakat terhadap bank syariah, menunjukkan bahwa Bank BTN KCS Padang berpotensi besar untuk menjadi pilihan utama masyarakat, baik untuk melakukan penyimpanan uang, pembiayaan maupun transaksi. Kotler dan Armstrong, menjelaskan mengenai model perilaku konsumen yang diawali

¹ Sunyoto, D. (2015). Prilaku Konsumen dan Pemasaran. Yogyakarta: CAPS.

dengan adanya rangsangan pemasaran dari perusahaan dan rangsangan dari luar Perusahaan.²

Dalam memaksimalkan potensi bank syariah dituntut melakukan berbagai upaya pembaruan terus-menerus untuk dapat bersaing dalam menarik keputusan nasabah. 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.³

Aspek yang memberi pengaruh pada keputusan menjadi nasabah bank syariah antara lain bukti fisik, kualitas pelayanan dan kepercayaan. . Perkembangan bank syariah tidak bisa dilepaskan dari keterlibatan nasabah yang mempercayakan penitipan asetnya kepada bank syariah.⁴ Dimana nasabah selalu berharap mendapatkan keuntungan dari dana yang disimpan di bank, karenanya nasabah akan memilih bank yang terpercaya sebagai tempat mereka menitipkan dananya. Nasabah sendiri merupakan individu atau badan hukum yang punya rekening bank, rekening simpanan atau pinjaman dari bank.⁵

² Syamsul ibad dkk. “pengaruh bauran pemasaran (Product, Price, Place, Promotion, Process, people, and Physical Evidence) terhadap keputusan pembelian”. Jurnal riset management . Kotler dan Amstrong, 2001

³ Dianah Rofifah, ‘Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang’

⁴Shofwa, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan pada BSM Cabang Purwokerto.

⁵ Rianto, M. N. (2010). Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung: Alfabeta.

⁶Bukti fisik adalah suatu hal berbentuk nyata yang mempunyai peran atau mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen dalam menentukan sebuah keputusan membeli jasa atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan”. Elemen fisik meliputi lingkungan pendukung (furniture, warna, tata letak, tingkat kebisingan), tata ruang, kebersihan, peralatan, dan fasilitas pendukung (toilet, mushola, dan tempat parkir). Bukti fisik sebagai produk fisik yang disajikan kepada nasabah dan sebagai bagian dari pelayanan.

Bukti fisik adalah suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.. Lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyediaan jasa serta pelanggan berinteraksi, ditambah elemen berwujud yang digunakan untuk mengkonsumsikan atau mendukung peranan jasa seperti fasilitas apa yang disediakan untuk nasabah.

Bukti fisik sebagai fasilitas yang diberikan perusahaan dan untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan termasuk internet Banking adalah aplikasi layanan keuangan yang memungkinkan lembaga keuangan untuk menawarkan produk dan layanan perbankan tradisionalnya seperti cek saldo tabungan dan rekening pasar uang serta sertifikat deposito melalui internet.

Calon nasabah dapat menilai kualitas pelayanan bank dengan mencari ulasan dan testimoni dari nasabah lain melalui platform online atau bertanya kepada teman

⁶ Vika Damayanti and Novianto Eko Nugroho, “Pengaruh Proactive Services, People Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Nasabah Di Salah Satu Bank Swasta Di Surabaya,” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)* 11, no. 6 (2022).

dan keluarga. Selain itu, mereka bisa mencoba layanan langsung dengan mengunjungi cabang atau menghubungi customer service untuk merasakan kecepatan respon dan keramahan petugas.

Memperhatikan fasilitas fisik bank, seperti kebersihan dan kenyamanan kantor, serta kemudahan akses layanan digital seperti aplikasi mobile juga penting. Reputasi bank yang baik, komitmen terhadap pelayanan nasabah (seperti layanan 24/7), serta cara bank menangani keluhan nasabah memberikan gambaran lebih jauh tentang kualitas pelayanan. Selain itu, penawaran yang jelas dan promosi yang transparan, serta keberadaan aktif di media sosial, juga dapat membantu calon nasabah menilai apakah bank tersebut memberikan pelayanan yang memadai sebelum memutuskan untuk menjadi nasabah.

Kualitas pelayanan yang ingin dipenuhi dilihat dari sudut pandang nasabah, karena nasabah merupakan penilai utama dari kualitas pelayanan.⁷ Pada Bank BTN KCS Padang terdapat masalah antrian pada bagian *teller* dan *customer service* yang panjang sehingga nasabah lama menunggu. Menunggu dalam suatu antrian adalah hal yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Banyak sekali antrian yang dapat dijumpai dalam keseharian, menunggu bagi sebagian besar orang adalah hal yang membosankan, apalagi harus mengantri dalam antrian yang panjang. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada keputusan menjadi nasabah bank syariah dimana kualitas layanan yang baik akan memuaskan nasabah dan semakin

⁷ Wawancara dengan Wahyudika, pada tanggal 11 Juli 2024 di Kantor Bank BTN KCS Padang.

besar pelayanan yang diberikan perbankan memberi pengaruh pada keputusan konsumen guna jadi nasabah bank syariah.

Salah satu aspek yang tidak kalah penting agar nasabah mampu memutuskan menjadi nasabah adalah kepercayaan. Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat para ahli yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan salah satu unsur penting dalam loyalitas nasabah, kepercayaan sebagai dasar penting untuk membangun dan memelihara hubungan jangka panjang. Kepercayaan memiliki makna bila penabung punya rasa percaya jika uangnya akan bisa diambil sewaktu butuh dari bank itu. Jadi ketika pengetahuan dan kepercayaan tinggi, keputusan pelanggan juga akan tinggi. Kepercayaan merupakan modal penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah terutama dalam membangun hubungan jangka panjang, sehingga kepercayaan memegang peranan penting dalam keberlangsungan perusahaan untuk waktu yang akan datang.⁸

Kepercayaan sebagai keinginan untuk tetap mempertahankan pertukaran karena dipercaya. Inti dari kepercayaan yaitu keyakinan, dimana keyakinan ini timbul karena kedua belah pihak percaya bahwa keduanya akan bersifat dapat dipercaya, memiliki integritas tinggi., konsisten, kompeten, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan sifat positif lainnya. Kepercayaan nasabah tergantung dari pelayanan suatu bank.⁹

⁸ Bilqis Putri Azizah and Ida Bagus Nyoman Udayana, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Ilmiah Manajemen "E M O R"* 6, no. 1 (2022): 88, <https://doi.org/10.32529/jim.v6i1.1504>.

⁹ Wawancara dengan Wahyudika, pada tanggal 11 Juli 2024 di Kantor Bank BTN Syariah KCS Padang.

Calon nasabah juga dapat menilai kepercayaan terhadap bank dengan mencari informasi tentang reputasi bank melalui ulasan online, berita, atau laporan keuangan yang menunjukkan transparansi dan keandalan. Memperhatikan penghargaan atau sertifikasi yang dimiliki bank juga dapat menjadi indikator bahwa bank memenuhi standar keamanan dan kualitas layanan yang tinggi.

Ketiga faktor ini bukti fisik, kualitas pelayanan, dan kepercayaan saling berhubungan dan memengaruhi keputusan seseorang untuk menjadi nasabah. Sebagai contoh, meskipun sebuah lembaga keuangan menawarkan kualitas pelayanan yang sangat baik, jika bukti fisik mereka buruk (kantor kotor atau petugas yang tidak profesional), calon nasabah mungkin tidak merasa nyaman untuk bergabung. Demikian pula, meskipun pelayanan dan bukti fisik memadai, jika nasabah merasa tidak percaya terhadap keamanan atau integritas lembaga tersebut, mereka cenderung tidak akan menjadi nasabah.

Sebaliknya, jika lembaga keuangan mampu menggabungkan ketiga faktor ini dengan baik menyediakan bukti fisik yang menarik, memberikan pelayanan berkualitas, dan membangun kepercayaan maka kemungkinan besar calon nasabah akan memilih untuk bergabung. Dalam dunia yang semakin kompetitif, faktor-faktor ini menjadi sangat penting untuk menarik dan mempertahankan nasabah, yang pada gilirannya berdampak pada kesuksesan jangka panjang lembaga tersebut.

Tabel 1.1 Nasabah Bank BTN KCS Padang

Tahun	Jumlah
2020	140
2021	153
2022	580
2023	717
2024	800

Sumber data: Bank BTN KCS Padang

Dengan demi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dengan keputusan nasabah, yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan yang menjadi titik sentral bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi keputusan nasabah sedangkan Keputusan nasabah apabila kualitas pelayanan yang diberikan tersebut sudah dilakukan dengan baik bersumber pada deskripsi di latar belakang tersebut, maka dari itu peneliti menganggap relevan dalam melaksanakan pengamatan mengenai **“PENGARUH BUKTI FISIK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK BTN KCS PADANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara bukti fisik terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BTN KCS Padang?

2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BTN KCS Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BTN KCS Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh antara bukti fisik, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap Keputusan menjadi nasabah di Bank BTN KCS Padang secara simultan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara bukti fisik terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BTN KCS Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BTN KCS Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kepercayaan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BTN KCS Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara bukti fisik, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BTN KCS Padang secara simultan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. diantaranya yakni:

1. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, penulis akan dapat mempraktekkan semua informasi yang telah dipelajari selama berada di bangku perkuliahan, dan juga akan mendapatkan wawasan tentang bagaimana bukti fisik, kualitas pelayanan dan kepercayaan. mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di bank BTN KCS Padang.

2. Bagi Akademisi

Melalui penelitian ini diharapkan bisa menjadi landasan bagi peneliti selanjutnya dan menambah kepustakaan di bidang perbankan syariah.

3. Bagi Praktisi

Melalui penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi masukan atau bahan dasar usaha oleh Bank BTN KCS Padang untuk meningkatkan kinerja pelayanan terhadap keputusan nasabah yang bagus sehingga bisa meningkatkan citra dan nama baik bank.

E. Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai tinjauan tentang keputusan menjadi nasabah bukti fisik, kualitas pelayanan dan kepercayaan.. landasan teori-teori, referensi yang bersumber dari buku, jurnal-jurnal, serta sumber-sumber yang dipercaya lainnya, serta beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik yang sama yang dijadikan acuan dasar bagi penelitian, hubungan variabel bebas dengan terikat, serta kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang bagaimana penelitian yang akan dilakukan yang terdiri dari rancangan penelitian, populasi, sampel, metode pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang deskriptif objek penelitian, analisis data dan pembahasan penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran terkait pengaruh latar belakang.