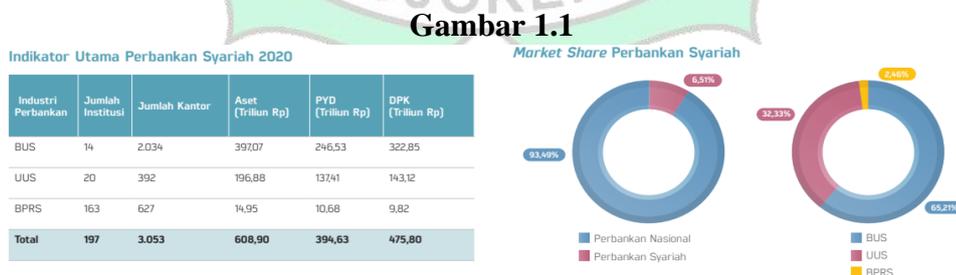


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan lembaga keuangan bukan lagi asing bagi masyarakat di Era seperti ini. Peminat lembaga keuangan pun semakin meningkat dari tahun ke tahun, apa lagi dengan pembagian yang bermacam-macam lembaga keuangan yang ada di Indonesia saat ini. Sedangkan arti dari lembaga keuangan itu sendiri adalah lembaga yang kegiatannya berkaitan dengan keuangan, baik dalam hal penghimpunan maupun penyaluran dana atau melakukan dua-duanya.¹ Lembaga keuangan di Indonesia dibagi menjadi dua bagian yaitu lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Sedangkan lembaga keuangan syariah dibagi kedalam beberapa golongan, diantaranya yaitu Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS).



Sumber : OJK 2020²

¹ Nonie Afrianti dkk, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bengkulu : CV. Zigie Utama, 2019), h. 1-2

² Otoritas Jasa Keuangan, “*Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia*” diambil pada tanggal 21 Maret 2022, <https://www.ojk.go.id/>

Diatas menunjukkan perkembangan lembaga keuangan, khususnya pada dunia perbankan yang ada di Indonesia pada tahun 2020. Data diatas menunjukkan bahwa perbankan nasional atau biasa dikenal dengan perbankan konvensional masih banyak menguasai Indonesia. Perbankan konvensional ditunjukkan pada 93,49% sedangkan perbankan syariah pada 6,51% belum ada setengah dari perbankan nasional. Dari jumlah 6,51% dipecah lagi menjadi tiga golongan yang dimana BPRS menunjukan angka paling kecil di antara BUS dan UUS. Dalam data dijelaskan bahwa BPRS memiliki 627 kantor yang ada di Indonesia, dan salah satu dari 627 kantor itu BPRS Lantabur Tebuireng KC Mojokerto.

PT. BPRS Lantabur Tebuireng merupakan salah satu dari 163 institusi BPRS yang ada di Indonesia. BPRS Lantabur Tebuireng berdiri pada tahun 2006 bertempat di Jombang dan menjadi lembaga keuangan pertama yang berbasis syariah, berdirinya BPRS Lantabur Tebuireng diprakarsai oleh Pondok Pesantren Madrasatul Qur'an Tebuireng (PP MQ TBI) dan diresmikan pada tahun 2014. BPRS Lantabur Tebuireng hadir untuk menyalurkan kredit bagi masyarakat menengah ke bawah yang kebanyakan sebagai pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM). Hingga saat ini, BPRS Lantabur Tebuireng memiliki 13 kantor pelayanan yang terbesar di Jawa Timur, salah satunya ada di Kota Mojokerto. Dari 13 kantor pelayanan yang ada di Jawa Timur, BPRS Lantabur Tebuireng KC. Mojokerto merupakan salah satu dari lembaga yang ada di daerah Jombang. BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang. Mojokerto berdiri pada tanggal 4 Desember 2010 dan sampai sekarang memiliki jumlah nasabah sebanyak 8.058. Hal ini menunjukkan bahwa Lantabur mengalami peningkatan, tetapi dalam jumlah

tabungan, Lantabur mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Hal ini dapat dijelaskan dengan gambar dibawah ini :

Gambar 1.2

**DATA NASABAH BPRS LANTABUR TEBUIRENG KANTOR
CABANG KOTA MOJOKERTO**



Sumber : Data oleh peneliti

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2020 BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto memiliki total dari nasabah tabungan dan deposito sebesar Rp 18.376.917.249. Kemudian pada tahun 2021 BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto mengalami kenaikan baik dari jumlah nasabah tabungan dengan jumlah nasabah deposito menjadi sebesar Rp 22.901.967.882. selanjutnya pada bulan Januari 2022 BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang kota Mojokerto mengalami penurunan menjadi sebesar Rp

22.843.037.236. Dan pada bulan Februari 2022 BPRS Lantabur Tebuireng masih mengalami penurunan menjadi sebesar Rp 22.035.498.586.³

Dari sini dapat diketahui bahwa pada tahun 2022 BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang kota Mojokerto mengalami penurunan hal ini disebabkan oleh menurunnya kualitas pelayanan yang ada di BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto. Dalam kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi seperti, terjadinya *complaint handling* yang mengakibatkan berpindahannya seorang nasabah karena tidak puas atas pelayanan yang diberikan, kemudian *switching barriers* yang bisa membuat nasabah bertahan setelah melakukan komplain.

Dalam sistem di BPRS Lantabur Tebuireng, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang harus dipertahankan pada saat melayani nasabah. Karena pada dasarnya suatu kualitas pelayanan akan menimbulkan sebuah kepuasan dan ketidakpuasan bagi nasabah. Sedangkan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah sebuah penilaian nasabah terhadap apa yang di harapkan dari menggunakan dan membeli suatu produk atau jasa dari bank.⁴ Dalam hal ini BPRS Lantabur Tebuireng harus memberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan semua transaksi yang ada di bank. Apabila hal ini diabaikan akan menyebabkan penurunan pendapatan pada bank.

³ M. Imron, *wawancara*, BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Kota Mojokerto, 17 Februari 2022.

⁴ Purwansyah Eka Putra “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Penangan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC. Palembang*” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2020), h. 1.

Memberikan pelayanan yang baik dan cepat merupakan salah satu kunci sukses dalam hal menjalankan perusahaan jasa. Kualitas layanan dalam sebuah perusahaan sering disebut dengan layanan yang didapatkan dan layanan yang diharapkan.⁵ Apabila suatu harapan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang didapat maka akan menimbulkan suatu perbandingan yang dibuat oleh nasabah. Bukan hanya tentang kualitas layanan saja yang harus diperhatikan dalam menjalankan sebuah perusahaan, tetapi ada *complaint handling* atau sebuah penanganan keluhan. Penanganan keluhan merupakan ungkapan ketidakpuasan seorang nasabah kepada pihak bank atas pelayanan atau perilaku yang didapat oleh nasabah.⁶ Oleh karena itu bank atau perusahaan harus menangani keluhan nasabah dengan cepat dan tepat agar tidak menimbulkan sebuah kerugian bagi bank. Dan dalam hal menangani keluhan, bank harus memiliki tempat untuk menyelesaikan dan menangani hal tersebut. Hal ini bertujuan agar tidak terjadinya bentrokan dalam menjalankan tugas bagi karyawan.

Dapat diketahui bahwa *compliant* merupakan keluhan yang berasal dari nasabah, BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto pernah menangani keluhan yang disebabkan oleh nasabah yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank. Nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena disebabkan adanya *miss communication* yang dimana terjadinya sebuah kesalahpahaman yang disebabkan oleh karyawan kepada

⁵ Purwansyah Eka Putra “*Pengaruh Kualitas Layanan*” (Skripsi, 2020), h. 2.

⁶ Wahyu Fandi Fatmawati “*Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complaint Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah*” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Negeri Ponorogo, 2021), h. 15.

nasabah. *Miss communication* ini seorang karyawan yang akan mengundurkan diri lupa mengkonfirmasi kepada bank jika ada nasabah yang melakukan deposit dan seorang nasabah tidak memiliki alat komunikasi seperti *handphone* untuk informasi selanjutnya. Dari sini nasabah merasa kecewa dengan pihak bank karena merasa karyawan marketing tidak pernah datang mengunjunginya lagi. Dalam menyelesaikan keluhan nasabah seperti diatas, BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto melakukan perbincangan ringan dengan nasabah dan menyelesaikan keluhan dengan hati-hati dan teliti.

Dari sebuah keluhan muncul sebuah hambatan berpindah atau *switching barriers*. *Switching barriers* atau hambatan berpindah merupakan sebuah kondisi yang diciptakan oleh bank agar nasabah tidak berpindah ke bank lain. Hambatan berpindah ini juga bisa disebut sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi seorang nasabah agar tidak menggunakan produk atau jasa bank lain. Apabila nasabah puas akan apa yang diharapkan dan apa yang didapat sama maka tidak akan terjadi hambatan berpindah. Dari hambatan berpindah menimbulkan nilai pelanggan atau *customer value*. *Customer value* merupakan sebuah persepsi nasabah terhadap kualitas dan manfaat yang didapat dari harga yang diberi. Nilai pelanggan merupakan komponen penting dalam menjalankan bidang pemasaran, apabila tidak ada nilai pelanggan maka tidak bisa menilai suatu produk atau jasa perusahaan untuk kedepannya.

Pada penelitian Ni Wayan Peni Arianti, Ni Luh Adista Abiyoga dan Gusti Alit Saputra mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen.⁷ Sedangkan dalam penelitian Kurnia Hardiawan mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap nilai pelanggan.⁸ Kemudian penelitian Magfira, Zakiyah Zahra dan Ponirin mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nilai pelanggan.⁹ Penelitian Anzal Huda Khoiri dan Adityawarman mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank BNI syariah kota Semarang.¹⁰ Penelitian Meli Andriyani dan Rizky Eko Ardianto mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh nilai Sig t lebih tinggi dari taraf penelitian.¹¹ Pada penelitian Dony Eka dan Naili Farida mengatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *customer value* karena memiliki koefisien sebesar 0.566.¹²

Pada penelitian Ni Wayan Peni Ariani, Ni Luh Abiyoga dan Gusti Alit Saputra mengatakan bahwa *handling complain* berpengaruh positif dan signifikan

⁷ Ni Wayan Peni Ariani dkk “*pengaruh Kualitas Pelayanan, Handling Complain, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen*”, (Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata November, Volume 1 (4), 2021), h. 1177.

⁸ Kurnia Hardiawan “*Pengaruh Proses Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan*”, (Artikel, Fakultas Pascasarjana, Universitas Pasundan, Bandung, 2021), h. 10.

⁹ Magfira dkk “*Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pasien pada RSUD Raja Tombolotutu*”, (Jurnal Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tadulako, Volume 7 (1), 2021), h. 39.

¹⁰ Anzal Huda Khoiri, Adityawarman “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penangan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Semarang*”, (Jurnal Diponegoro, Ekonomi Islam dan Bisnis, Volume 1 (1), 2021), h. 24.

¹¹ Meli Andriyani, Riski Eko “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*”, (Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis, Volume 1 (2), 2020), h. 138.

¹² Dony Eka, Naili Farida “*Pengaruh Brand Image dan Service Quality Terhadap Repurchase Intention Melalui Customer Value Sebagai Variabel Intervening*”, (Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 10 (1)), h. 703.

secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sun star motor denpasar.¹³ Kemudian penelitian Anzal Huda Khoiri dan Adityawarman mengatakan bahwa *handling complain* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BNI syariah Semarang.¹⁴

Pada penelitian Pipih Sopian dalam penelitiannya menyatakan bahwa *switching barrier* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.¹⁵ Kemudian pada penelitian Ayu Gumilang, Lestari dan Nita Hernita mengatakan bahwa *switching barrier* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.¹⁶ sedangkan pada penelitian Dessy Rahma Sari, dkk mengatakan bahwa *switching barrier* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.¹⁷ Selanjutnya penelitian Putri Nurjanah mengatakan bahwa *switching barrier* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang diukur sebesar 4,6% yang menyatakan kategori rendah.¹⁸

Pada penelitian ini, peneliti menemukan sebuah kejadian yang dimana seorang nasabah mengajukan keluhan kepada bank yang diakibatkan oleh karyawan

¹³ Ni Wayan Peni Ariani dkk “*Pengaruh Pelayanan, Handling Complain, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen*”, (Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata, Volume 1 (4), 2021), h. 1177.

¹⁴ Anzal Huda, Adityawarman “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Semarang*”, (Jurnal Diponegoro, Ekonomi Islam dan Bisnis, Volume 1 (1), 2021), h. 24.

¹⁵ Pipih Sopian “*Pengaruh Kepercayaan dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas*”, (Jurnal Entrepreneur, Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2 (1), 2021), h. 197.

¹⁶ Ayu Gumilang dkk “*Pengaruh Kepuasan dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel pada Karyawan PT. Gistex Majalengka*”, (Jurnal Entrepreneur, Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 1 (2), 2020), h. 81.

¹⁷ Desi Darma, dkk “*Pengaruh Switching Barrier dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Interbis*”, (Jurnal Manajemen, Volume 1 (2), 2019), h. 77.

¹⁸ Putri Nurjanah “*Experiential Marketing dan Switching Barriers Terhadap Customer Retention dan Loyalitas Pelanggan*”, (Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Volume 13 (2), 2020), h. 81.

yang *resign*. Nasabah menyampaikan keluhannya kepada *customer service*. Kejadian ini terjadi di BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto. Dapat diketahui bahwa sampai sekarang di BPRS Lantabur Tebuireng belum ada tempat untuk menangani keluhan nasabah, jika ada yang mengajukan keluhan, maka yang menangani adalah pihak *customer service* atau bagian hukum.

Berdasarkan penelitian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil dengan judul **“Pengaruh *Service Quality, Complaint Handling and Switching Barriers* Terhadap *Customer Value* di BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer value* di BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto?
2. Apakah *complaint handling* berpengaruh signifikan terhadap *customer value* di BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto?
3. Apakah *switching barriers* berpengaruh signifikan terhadap *customer value* di BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto?
4. Apakah *service quality, complaint handling* dan *switching barriers* berpengaruh signifikan terhadap *customer value* di BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui rumusan masalah diatas sebagai berikut :

1. Mengetahui *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer value* di BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto.
2. Mengetahui *complaint handling* berpengaruh signifikan terhadap *customer value* di BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto.
3. Mengetahui *switching barriers* berpengaruh signifikan terhadap *customer value* di BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto.
4. Mengetahui *service quality*, *complaint handling* dan *switching barriers* berpengaruh signifikan terhadap *customer value* di BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yang diharapkan peneliti adalah dapat bermanfaat untuk seluruh pihak. Adapun beberapa manfaat yang didapat yaitu :

1. Teoritis

Harapan dari peneliti dari pengkajian ilmiah ini untuk menjadi alat menambah ilmu pengetahuan dan bisa menjadi

referensi untuk penelitian selanjutnya dengan studi kasus yang serupa atau berbeda.

2. Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai bahan evaluasi bagi lembaga keuangan syariah agar dapat mengatasi masalah keluhan yang disampaikan oleh nasabah dan dapat meningkatkan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan sekaligus untuk memperbaiki apabila ada kekurangan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi manfaat, saran serta masukan bagi instansi dalam menjalankan kegiatan bank khususnya dalam manajemen pemasaran.

c. Bagi Akademik

Sebagai media dan bahan informasi pengembangan teori dalam ilmu pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan.