

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan yang bersifat strategis dijalankan oleh sektor perbankan dalam menjaga stabilitas ekonomi nasional sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi khalayak umum. Peran sebagai lembaga intermediasi keuangan dijalankan oleh bank untuk dilakukan penghimpunan dana dari masyarakat dan kemudian disalurkan kembali sebagai kredit, tetapi juga menjadi tolak ukur Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan nasional perlu terus dipelihara. Di tengah kompetisi yang kian intens dan meningkatnya pemahaman keuangan di kalangan masyarakat, penyampaian informasi yang terbuka perlu diprioritaskan, mutu layanan perlu ditingkatkan, serta kepercayaan perlu diperkuat oleh industri perbankan sehingga kepuasan dan kesetiaan nasabah dapat diwujudkan (Lubis 2026).

Selama magang di Bank BJB KCP Sidoarjo pada Agustus 2025, penulis langsung terlibat proses akad kredit dan berinteraksi dengan nasabah kredit secara langsung, sekaligus mengamati keluhan melalui kotak saran bank. Ditemukan isu utama yaitu transparansi informasi keuangan yang bermasalah karena nasabah sering mengeluh “berkas kurang lengkap” meskipun dokumen sudah lengkap, serta biaya tambahan yang muncul tanpa pemberitahuan yang jelas. Selanjutnya, kualitas pelayanan dengan pertanyaan berulang “kapan cair?” meski proses administrasi sudah sesuai prosedur, dan kepercayaan yang rendah karena kekhawatiran nasabah terkait keamanan data pribadi dan pengelolaan dana. Pengalaman magang ini menjadi dasar penelitian skripsi yang mengkaji pengaruh transparansi informasi keuangan, kualitas layanan, serta kepercayaan terhadap kepuasan nasabah kredit di Bank BJB KCP Sidoarjo, mengingat bank daerah seperti BJB masih jarang diteliti, khususnya untuk nasabah kredit di wilayah Sidoarjo.

Dalam konteks ini, Bank BJB KCP Sidoarjo sebagai salah satu lembaga keuangan daerah, menghadapi tantang yang tidak sedikit terkait dengan

transparansi informasi keuangan, kualitas pelayanan, dan pembentukan kepercayaan nasabah. Berdasarkan pengamatan dan keluhan nasabah yang diterima oleh bank, kasus seperti ketidakjelasan informasi akad kredit, adanya biaya tambahan yang tidak diinformasikan sebelumnya, serta lambatnya proses pelayanan merupakan bagian dari rendahnya kualitas layanan yang dapat menurunkan kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah terbukti dipengaruhi secara signifikan oleh mutu pelayanan yang mencakup aspek keandalan, daya tanggap, dan jaminan (Zalelawati et al., 2023; Putra & Mauliansyah 2023). Selain itu, pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menyebabkan ketidakpuasan bahkan mendorong nasabah berpindah ke bank lain (Saputra, 2022). Nasabah sering kali merasa kebingungan terkait dengan ketentuan-ketentuan dalam akad kredit yang seharusnya dipahami secara jelas sejak awal, seperti biaya yang timbul, suku bunga, jangka waktu, dan hak serta kewajiban masing-masing pihak. Ketika informasi ini tidak disampaikan dengan transparan, nasabah cenderung merasa tidak dilibatkan dalam proses pembuatan keputusan. Yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan.

Fenomena ketidakjelasan informasi dalam layanan perbankan ini menjadi sangat relevan, terutama dalam kaitannya dengan transparansi informasi keuangan. Di banyak kasus, transparansi yang dimaksudkan sebagai bentuk keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, risiko, dan manfaat layanan kredit tidak selalu terwujud dengan baik. Hal ini memunculkan ketidakpuasan dan kekecewaan nasabah, yang seharusnya dapat dihindari dengan informasi yang jelas dan transparan. Menurut (Amarna, Hani et al. 2025), transparansi keuangan berperan besar dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan, mengingat pentingnya keterbukaan dalam menyampaikan informasi yang memadai, hal ini dapat mengarah pada persepsi negatif terhadap kredibilitas bank, yang berimbas pada kepuasan nasabah.

Sebagai lembaga yang menyediakan layanan kredit, Bank BJB KCP Sidoarjo harus menanggapi tantangan ini dengan lebih serius, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan transparansi informasi keuangan. Menurut

(Amar, Nadiyah and Bahri 2024), faktor pelayanan tersebut diidentifikasi sebagai penentu utama terhadap persepsi nasabah. Dalam kualitas pelayanan, dimensi seperti keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*), aksesibilitas (*access*), harga, serta kepatuhan, nasabah menilai sejauh mana bank mampu memenuhi ekspektasi mereka. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketidakpuasan nasabah sering kali disebabkan oleh kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima nasabah, terutama dalam hal efisiensi dan kecepatan pelayanan.

Penelitian terdahulu oleh (Saroso and Santosa 2024) diketahui kualitas layanan administrasi kredit mempengaruhi kepuasan dalam nasabah kredit. Dalam penelitian tersebut, dimensi *responsiveness* dan *reliability* terbukti memiliki pengaruh besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Sehingga, Layanan yang diberikan secara sigap, akurat, dan menunjukkan empati sangat penting untuk menciptakan persepsi positif nasabah, terutama dalam sektor kredit.

Namun, selain kualitas pelayanan, peran penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah juga dipegang oleh faktor kepercayaan. (Jafri, Amin et al. 2024) menegaskan bahwa kepercayaan yaitu pondasi paling penting dalam perbankan, di mana berkaitan dengan persepsi terhadap integritas, kejujuran, dan kompetensi lembaga keuangan. Peningkatan loyalitas nasabah dapat dicapai serta peluang untuk tetap menggunakan layanan bank tersebut dapat diperkuat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Atika, Gunistyo and Wiyanti 2025) juga menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kualitas layanan dan kepercayaan terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah BMT. Lembaga perbankan, oleh karena itu, perlu menjaga reputasi dan kredibilitasnya melalui peningkatan transparansi dan pelayanan yang profesional.

Di sisi lain, transparansi informasi keuangan menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga perbankan. (Kristanto and Istiningrum 2025) menyatakan bahwa transparansi biaya perbankan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, karena keterbukaan informasi membuat nasabah merasa lebih adil dan nyaman. Sebagai contoh, pengungkapan

yang jelas terkait biaya-biaya yang terkait dengan layanan kredit dapat membantu nasabah dalam mengambil keputusan yang lebih tepat dan mengurangi ketidakpastian yang bisa memicu ketidakpuasan. (Amarna, Hani et al. 2025) juga menegaskan bahwa transparansi yang baik dapat mengurangi asimetri informasi antara bank dan nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Namun, meskipun transparansi telah diakui sebagai faktor yang penting, kenyataannya masih banyak masalah terkait dengan ketidakjelasan informasi dalam prosedur kredit di beberapa cabang bank konvensional, termasuk di Bank BJB KCP Sidoarjo. Ketidakjelasan dalam penginformasian biaya tambahan atau prosedur yang lambat dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, peningkatan transparansi dan kualitas pelayanan di Bank BJB KCP Sidoarjo menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh transparansi informasi keuangan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah kredit di Bank BJB KCP Sidoarjo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur akuntansi perbankan, khususnya mengenai peran transparansi informasi keuangan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, serta memberikan kontribusi praktis bagi pihak bank dalam meningkatkan pelayanan, transparansi informasi keuangan, dan kredibilitas lembaga.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh transparansi informasi keuangan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap nasabah kredit di Bank BJB KCP Sidoarjo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur akuntansi perbankan, khususnya mengenai peran transparansi informasi keuangan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, serta memberikan kontribusi praktis bagi pihak bank dalam meningkatkan pelayanan, transparansi informasi keuangan, dan kredibilitas lembaga.

Dalam konteks perbankan daerah, pengelolaan transparansi informasi keuangan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah menjadi tantangan yang semakin kompleks. Bank BJB KCP Sidoarjo sebagai bagian dari bank daerah dihadapkan pada tuntutan untuk mampu menjaga keseimbangan antara ketiga aspek tersebut guna memenuhi ekspektasi nasabah yang terus meningkat. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan realitas layanan kredit yang diberikan, khususnya dalam aspek transparansi informasi keuangan dan kualitas pelayanan. Ketidakjelasan informasi terkait biaya, prosedur kredit, serta pelayanan yang belum optimal menjadi indikasi adanya permasalahan dalam pengelolaan layanan yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah di sektor perbankan. Namun demikian, hasil penelitian tersebut menunjukkan temuan yang belum konsisten, di mana beberapa studi menemukan bahwa transparansi informasi keuangan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara penelitian lainnya menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan, khususnya dalam konteks layanan kredit. Selain itu, sebagian besar penelitian masih membahas variabel transparansi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan secara terpisah, sehingga belum mampu menjelaskan hubungan ketiganya secara komprehensif dalam satu model penelitian.

Di sisi lain, kajian yang secara khusus mengangkat konteks bank daerah, terutama pada Bank BJB KCP Sidoarjo, masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik nasabah pada bank daerah memiliki perbedaan dibandingkan bank nasional, baik dari segi tingkat literasi keuangan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) baik secara empiris maupun kontekstual yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan hal tersebut, keterbaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada pengujian secara simultan pengaruh transparansi informasi keuangan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah kredit dalam konteks bank

daerah. Penelitian ini tidak hanya mengisi kesenjangan empiris dan kontekstual, tetapi juga memberikan perspektif baru mengenai peran ketiga variabel tersebut secara terpadu dalam membentuk kepuasan nasabah, khususnya pada layanan kredit di Bank BJB KCP Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah penelitian ini disusun sebagai berikut:

1. Apakah transparansi informasi keuangan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit di Bank BJB KCP Sidoarjo?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit di Bank BJB KCP Sidoarjo?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit di Bank BJB KCP Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh transparansi informasi keuangan terhadap kepuasan nasabah kredit di Bank BJB KCP Sidoarjo.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit di Bank BJB KCP Sidoarjo.
3. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah kredit di Bank BJB KCP Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Melalui penelitian ini, literatur dalam bidang terkait diharapkan dapat semakin berkembang khususnya dalam bidang akuntansi perbankan, khususnya terkait hubungan antara transparansi informasi keuangan dan

kepuasan nasabah. Di samping itu, landasan empiris untuk pengembangan teori diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu mengetahui perilaku konsumen perbankan yang menekankan pentingnya integritas informasi keuangan dan kualitas pelayanan dalam membangun kepercayaan.

2. Manfaat Praktis:

Hasil penelitian ini dapat dijadikan saran untuk manajemen Bank BJB dalam menyusun langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kredit, memperkuat transparansi informasi keuangan, dan menyusun cara untuk membangun kepercayaan nasabah dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas jangka panjang.

3. Manfaat Akademis:

Bagi peneliti yang akan dilakukan selanjutnya, hasil akhir dari penelitian dijadikan referensi untuk mengembangkan penelitian di bidang akuntansi keuangan dan perbankan, terutama yang berkaitan dengan penerapan *good corporate governance* melalui transparansi dan akuntabilitas.