

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pesat Industri perbankan di Indonesia sangat berpengaruh besar terhadap pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Perkembangan ini diharapkan dapat mendorong Industri Perbankan kearah kemandirian dan bersaing secara sehat, efisien dan profesional. Dalam menghimpun dana masyarakat, bank harus dapat menjaga kredibilitas, karena bank adalah lembaga kepercayaan.¹

Bank adalah lembaga keuangan menyediakan jasa, berbagai jasa keuangan, bahkan di negara maju bank merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak uang kuliah dan pembayaran lainnya. Disamping itu, bank sebagai tempat transaksi valuta setempat, juga merupakan usaha dalam bentuk *trust*, pemberian diskonto dan memperjualbelikan surat kuasa, *draf*, rekening, dan sistem peminjaman dengan memberikan jaminan berbentuk harta maupun keselamatan pribadi dan memperdagangkan emas batangan, perak, uang, dan rekening bank.²

¹Fadma Yulianti, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Bank Panin TBK KCP A.Yani Banjarmasin*, volume.4. N0 2. Oktober 2014, hal.89

²Asikin, Zainal, *pengantar hukum perbankan indonesia*, (Jakarta: Rajawali pers,2015), hlm.26

Hubungan antara pihak Bank dengan nasabah menyangkut kebutuhan para nasabah terhadap jasa-jasa bank dan kesanggupan serta ketersediaan bank untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Dengan semakin meningkatnya persaingan dalam bisnis perbankan menuntut setiap bank untuk selalu berusaha untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah.

Bank BNI Syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang berbasis Syariah yang sudah memiliki kepercayaan dari masyarakat di kota Palembang. Sebagai satu lembaga Syariah yang bergerak dalam bidang jasa, Bank BNI Syariah sangat mengedepankan pelayanan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sasaran dan sebagai alat pemasaran yang utama. Bank BNI Syariah melakukan upaya untuk membuat nasabah merasa puas, baik terhadap produk maupun pelayanannya.

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan.³ Produk yang baik adalah produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Semakin baik kualitasnya, semakin besar kemungkinan produk itu terjual.⁴

Dalam praktiknya Produk terdiri dari dua jenis, yaitu yang berkaitan dengan fisik atau benda berwujud dan tidak berwujud, atau dirasakan. Contohnya, buku, meja, kursi, sedangkan produk yang tidak

³Sudaryono, *manajemen pemasaran teori dan implementasi*, (Yogyakarta: CV Andi Offset,2016), hal.55

⁴Ikatan bankir indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2014), hal.314

berwujud biasanya disebut jasa.⁵ Dalam konsep produk perlu dipahami tentang wujud (*tangible*) dari produk, disamping *extended product* dan *generic product*. Penekanan wujud fisik dari produk ini adalah fungsi dari produk tersebut, disamping desain, warna, ukuran. Dari wujud fisik inilah, konsumen atau pembeli membedakan satu produk dengan produk lain, sehingga menarik motivasi konsumen atau pola pembelianya.⁶

Pada hakikatnya, seseorang membeli suatu Produk bukan hanya sekedar ia ingin memiliki Produk tersebut. Para nasabah membeli barang atau jasa, karena barang atau jasa tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Dengan kata lain, seseorang membeli Produk bukan karena fisik semata-mata, tetapi karena manfaat yang ditimbulkan dari Produk yang dibelinya tersebut.⁷

Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau bilyet giro ataupun alat lain yang dipersamakan dengan itu (Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan).⁸ Umumnya Bank akan memberikan buku Tabungan yang berisi informasi seluruh transaksi yang dilakukan nasabah dan kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) lengkap dengan nomor personal *Identification Number* (PIN).⁹ Keuntungan nasabah dengan menabung di

⁵Wibowo, *manajemen kinerja-edisi revisi*, (Jakarta: PT Raja grafindo persada, 2014), hlm.216

⁶Assauri,Sofjan, *manajemen pemasaran*, (Jakarta: rajawali pers,2015), hlm.201

⁷*Ibid*, hlm.202

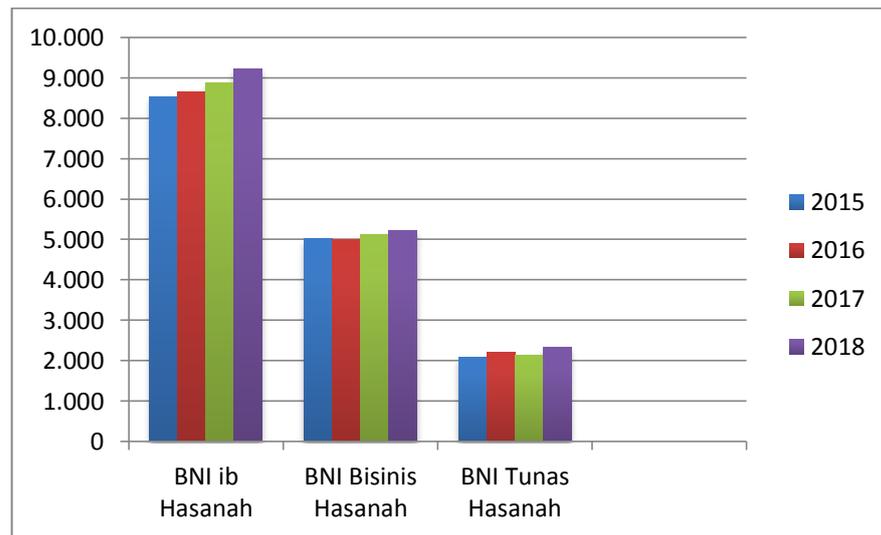
⁸*Ibid*, hlm.104

⁹*Ibid*, hlm.97

Bank Syariah adalah Aman, terjamin, realisasi, praktis, hemat, dan produktif.

Grafik 1.1

Jenis Tabungan dan perkembangan jumlah nasabah Bank BNI Syariah cabang Palembang tahun 2015-2018



Sumber: Bank BNI Syariah cabang Palembang 2019.

Bank BNI adalah salah satu lembaga berbasis Syariah yang terpercaya dan memiliki jaringan yang terluas, saat ini bank Syariah memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat. Saat ini perusahaan melakukan peningkatan kualitas layanan dari Produk Tabungan ib Hasanah yang ditawarkan oleh perusahaan.

Berdasarkan grafik diatas untuk tabungan Ib Hasanah sudah banyak mengalami peningkatan. Tentunya hal ini menjadi tantangan utama bagi Bank BNI Syariah untuk meningkatkan dan mengembangkan strategi dengan mengkaji dan untuk memahami faktor-faktor pendukung yang

dapat mendongkrang kesetiaan nasabah. Agar keadaan seperti ini berulang atau bertambah dimasa yang akan datang.

Produk Tabungan *Ib Hasanah* adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola dengan akad *Mudharabah* atau *Wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.¹⁰ Akad *mudharabah* adalah tabungan yang dalam hal ini Bank syariah bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana), sedangkan nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik dana).

Bank Syariah dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, mempunyai kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah serta mengembangkannya, termasuk melakukan akad *mudharabah* dengan pihak lain.¹¹ Lain halnya dalam akad *wadiah* nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada Bank Syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, Sedangkan Bank menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang yang disertai hak Syariah bertindak sebagai pihak yang dititipi dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan dana atau barang tersebut.¹²

Kepuasan nasabah menjadi sasaran dan sebagai alat pemasaran yang utama, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu,

¹⁰Brosur BNI Syariah

¹¹Adi warman, *Bank Islam Analisis fiqh dan keuangan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo persada,2014), hal.359

¹²*Ibid*, hal.357

Sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. Wells dan Prenskey (1996) berpendapat bahwa Kepuasan nasabah adalah suatu kondisi produk dan jasa, dimana konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan produk atau jasa menyenangkan hati.¹³

Dalam menciptakan kepuasan nasabah lembaga Bank BNI Syariah melakukan upaya untuk membuat nasabah merasa puas, baik terhadap produk maupun pelayanannya. Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁴

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi Bank Syariah. Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan. Pada dasarnya nasabah selalu ingin memperoleh perhatian dari perusahaan dan selalu ingin diberikan pelayanan terbaik secara cepat dan tepat. Oleh

¹³Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Jakarta: CV.Andi,2016), hal. 79

¹⁴Thalia claudia mawey, *Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank sulutgo*, vol.6. No 3 . juli 2018.hlm.1198

karna itu, pelayanan yang baik ini harus segera dapat di penuhi oleh perusahaan sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.¹⁵

Nasabah memang harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi Bank. Apabila diabaikan maupun pelayanan yang kurang cepat, maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah diperusahaan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan pendapatan perbankan Syariah dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Oleh karena itu, Pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah.

Dalam menciptakan kepuasan nasabah, upaya meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan pada umumnya difokuskan dalam pengukuran dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi kualitas jasa dan pelayanan ini secara khusus akan diukur terhadap kepuasan dari nasabah. Kualitas layanan menggunakan Skala pengukuran SERVQUAL yang terdiri dari dari lima variabel, yaitu *tangible* (atribut yang tampak), *reliability* (dapat diandalkan), *assurance* (jaminan atau kemampuan dipercaya), *empathy*

¹⁵Erdah litriani dan Lemiyana, *Pengaruh etika frontliner terhadap kenyamanan nasabah di perbankan syariah kota palembang*, vol.2. No.2. Desember 2016.hlm.39

(kepedulian) dan *responsiveness* (daya tanggap).¹⁶ Instrumen dalam skala tersebut didesain untuk bermacam bentuk pelayanan. Instrumen tersebut merupakan suatu format dalam menentukan harapan dan persepsi pelanggan, serta dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan suatu perusahaan atas dasar lima Dimensi Kualitas Pelayanan.¹⁷

Berdasarkan dari penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yakni sebagai berikut:

Tabel 1.2
***Research gap* kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah**

	Hasil penelitian	Peneliti
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	1. Munica Apriani 2. Husnul Khatimah 3. Yuzza Bayhaqi 4. Choiratul Ummamah
	Tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	1. Adi Kuswanto

Sumber : Data primer diolah,2019

Dari tabel 1.2 menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan yang diteliti oleh Munica Apriani, Husnul Khatimah, Yuzza Bayhaqi, Choiratul Ummamah terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan peneliti Adi Kuswanto yang

¹⁶Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, Metode penelitian kuantitatif : *Teori dan aplikasi*, (Jakarta : PT. Raja grafindo, 2014),hlm.73

¹⁷Fandy Tjiptono, *pemasaran esensi dan aplikasi*, (Yogyakarta: cv. Andi Offset,2016), hal.235

menunjukkan bahwa hanya dimensi *tangibles* dan *empathy* yang yang berpengaruh positif sedangkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari fenomena diatas dapat dijelaskan bahwa setiap kejadian empiris tidak selalu sama dengan teori yang ada. Hal ini ditunjukkan dengan adanya *research gap* yang menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda pada setiap variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian PT. Bank BNI Syariah Cabang Palembang harus memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa aman dan nyaman. Dengan melihat dasar inilah yang melatar belakangi dan membuat penulis merasa tertarik untuk membahas dan menuangkanya dalam karya ilmiah dengan judul. **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK TABUNGAN IB HASANAH (Studi pada Bank BNI Syariah Cabang Palembang)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan ib Hasanah pada Bank BNI Syariah Cabang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam Memilih Produk Tabungan ib Hasanah pada Bank BNI Syariah Cabang Palembang.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Adapun kegunaan penelitian sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Penulis memperoleh pengalaman dan ilmu baru mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam Memilih Produk Tabungan ib Hasanah pada Bank BNI Syariah Cabang Palembang.

b. Bagi Bank BNI Syariah Cabang Palembang

Hasil laporan ini dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan atau menetapkan kebijakan.

c. Bagi masyarakat

Hasil laporan ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk menambah wawasan mengenai mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah dalam Memilih Produk Tabungan ib Hasanah pada Bank BNI Syariah Cabang Palembang.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan, Sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Adapun Sistematika Penelitian adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang teori kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, produk tabungan ib hasanah, penelitian terdahulu, serta kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian data, analisis data, yang berisi interpretasi penelitian terhadap hasil penelitian baik tentang profil responden maupun hasil pengolahan data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang sasaran-sasaran, dan penutup.