

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (*kredit*) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau meneriama segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Aktivitas perbankan secara luas adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian penghimpunan dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas.

Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai setrategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah seperti giro, tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka. (Kasmir, 2010: 25-26)

Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan dana tersebut diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dalam istilah kredit (*lending*). Dalam pemberian kredit juga dikenal jasa pinjaman kepada penerima

kredit (*debitur*) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi. Sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syari'ah dapat berdasarkan bagi hasil atau penyertaan modal. (Kasmir, 2010: 26).

Dunia perbankan pada saat ini merupakan salah satu perekonomian sebuah Negara. Tanpa Bank, dapat dibayangkan bagaimana sulitnya menyimpan dan mengirim uang, memperoleh tambahan modal usaha atau melakukan transaksi perdagangan internasional secara efektif dan aman. Pada kenyataannya dunia perbankan mengalami banyak sekali perkembangan, salah satunya yaitu dengan munculnya konsep perbankan baru yaitu sistem perbankan syari'ah yang menggunakan prinsip bagi hasil. Terhadap perkembangan banyak kalangan yang belum mengerti tentang perbedaan sistem perbankan syari'ah dan konvensional serta bagaimana sistem itu berjalan.

Menurut Undang-Undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syari'ah, Pasal 1 ayat (2): "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat" dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat". Sedangkan pengertian bank syari'ah, sesuai Pasal 1 ayat (7): " Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syari'ah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syari'ah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS)".

Sedangkan menurut Malayu Hasibuan (2002:39), bank berdasarkan prinsip syari'ah adalah Bank Umum Syari'ah atau Bank Pengkreditan Rakyat Syari'ah yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah islam, atau dengan kata

lain bank yang tata cara beroperasinya mengacu pada ketentuan-ketentuan Islam. Ketentuan islam yang dimaksud adalah mekanisme perbankan bebas bunga. Unsur utama yang diharamkan dalam islam adalah bunga yakni hukumnya riba. Islam menganggap riba sebagai suatu unsur buruk yang merusak masyarakat secara ekonomi, sosial maupun moral. Oleh karena itu, Al-Qur'an melarang umat islam memberikan atau memakan riba, sesuai dengan Al-Qur'an Al-Baqarah: 275.

...وأحل الله البيع وحرم الربواً

“....*sesungguhnya Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba*”

Bank BNI Syari'ah merupakan salah satu bank syari'ah yang berada di Sumatera Selatan dan memiliki beberapa produk pelayanan bank terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam beroperasi di Bank BNI Syari'ah. Oleh karena itu, Bank BNI Syari'ah harus mempunyai strategi pemasaran yang baik agar produk pelayanan bank terhadap masalah pada Bank BNI Syari'ah tetap menjadi unggul dari bank-bank syari'ah lainnya. Kehadiran Bank Syari'ah yang menyediakan berbagai bentuk produk dan jasa seperti *al-wadiah* (titipan), *al-musyarakah* (kerjasama modal usaha), *al-mudhorobah* (kerjasama mitra usaha dan investasi), *al-murabahah* (jual beli dengan pembayaran jaminan), *al-ijarah* (sewa), *al-wakalah* (jasa perwakilan), *al-kafalah* (jasa pemberian jaminan) dan lain-lain, semakin dirasakan oleh masyarakat, seiring dengan adanya keberagaman keyakinan dan budaya. (Kasmir, 2010:190-200).

Seiring dengan perubahan perkembangan teknologi yang semakin maju dan sangat ketat setiap perbankan syari'ah saat ini menghadapi lingkungan bisnis yang sangat kompetitif. Oleh karena itu, hanya perusahaan yang memiliki

keunggulan kompetitif dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satu upaya yang dilakukan perbankan syari'ah adalah dengan mengembangkan pelayanan terhadap nasabah, sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan adalah bagian dari *marketing*. Sebuah bank dapat memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang optimal. Dengan begitu bank tidak perlu memasang iklan untuk pemasaran banknya. Nasabah akan datang dengan sendirinya karena mengetahui baiknya pelayanan suatu bank kepada nasabah. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan, (Kotler,2009:177).

PT Bank BNI Syari'ah Cabang Palembang hadir sebagai bank yang mengombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai moral yang melandasi operasinya. Bank BNI Syari'ah sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan berdasarkan hukum islam dengan prinsip syari'ah, yaitu prinsip keadilan, kesederajatan dengan ketentraman. PT Bank BNI Syari'ah merupakan bank yang berupaya untuk terus memberikan layanan yang terbaik kepada nasabahnya. Diantaranya upaya peningkatan pelayanan yaitu melalui pengembangan jaringan kantor dan kualitas pelayanan yang berbasis sumberdaya manusia dan teknologi.

Selain itu, hal yang menarik untuk diperhatikan bahwa nasabah yang telah menggunakan jasa bank syari'ah, sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti jadi nasabah, antara lain karena kualitas pelayanan yang kurang baik, dan tau keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syari'ahnya. Hampir disetiap

bank syari'ah memiliki pelayanan bank terhadap tingkat kepuasan nasabah, Bank BNI Syari'ah pun menawarkan produk pelayanan bank terhadap tingkat kepuasan nasabah, Bank BNI Syari'ah pun menawarkan produk pelayanan publik, pelayanan umum, pelayanan pemerintah, dan pelayanan perizinan. Karena pelayanan umum hampir ditawarkan di setiap perbankan syari'ah maka dalam hal ini Bank BNI Syari'ah harus mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan bank tersebut agar dapat mencapai target pemasaran yang diinginkan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada pada garis harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja memiliki harapan maka pelanggan sangat puas dan senang. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler,2009:177).

Kepuasan merupakan prediksi harapan atau kepercayaan pelanggan terhadap apa yang akan terjadi. Untuk mengetahui kepuasan terhadap produk, jasa atau perusahaan tertentu, konsumen pada umumnya mengacu pada berbagai faktor dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu jasa meliputi (Tjiptono, 2014: 282) yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan kantor, pegawai, dan sarana fisik lainnya yang terlihat langsung oleh nasabah.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan Bank dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tangkap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting yang harus dimiliki oleh suatu bank untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Akan tetapi, pelayanan seringkali dianggap remeh oleh beberapa pihak. Padahal tanpa disadari bahwa ada pihak-pihak yang merasa rugi atas perilaku yang diberikan pada setiap unsur pelayanan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman yang buruk kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan dalam memuaskan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis bermaksud untuk menulis skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syari’ah Cabang Palembang).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syari’ah Cabang Palembang?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Bank BNI Syari’ah Cabang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah dalam pemasaran produk pelayanan umum pada Bank BNI Syari'ah Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di Bank BNI Syari'ah Cabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan, dalam menerapkan ilmu perekonomian syari'ah, khususnya gambaran pengetahuan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

Secara teoritis, penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah ini diharapkan dapat mengembangkan metode perekonomian yang efektif terhadap pembelajaran ekonomi islam dalam aspek perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan Bank BNI Syari'ah penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah evaluasi untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggannya. Penelitian ini juga diharapkan dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang telah membeli produk atau jasa pada perusahaan tersebut.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam pembacaan, secara umum penelitian ini akan dibuat dalam 5 bab, yang terdiri dari:

BAB I: Pendahuluan. Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: Tinjauan Pustaka. Berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori yang mendukung penelitian, pemahaman konsep kualitas dan jasa, pemahaman konsep pelayanan dan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan jasa Bank, konsep kepuasan pelanggan, pengukur kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dalam perspektif islam, dan kerangka pemikiran.

BAB III: Metode Penelitian. Berisi tentang jenis Penelitian, ruang lingkup penelitian, lokasi penelitian, definisi operasional variabel, metode penarikan populasi dan sampel, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: Hasil dan Pembahasan. Berisi deskripsi tentang obyek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V: Penutup. Berisi tentang simpulan dan saran.