

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam kehidupannya, manusia tidak mampu menunaikan kewajiban *ruhiyah* (spiritual) dan *maliyah* (material) tanpa terpenuhinya kebutuhan primer seperti makanan, tempat tinggal dan keamanan. Untuk itulah, Islam melalui nas-nas Al-Quran dan Sunnah menganjurkan bagi manusia untuk berusaha memenuhi berbagai keperluan hidupnya, salah satunya dalam berbisnis, membuka usaha atau berdagang, yang kemudia disebut sebagai cara mencari anugerah Allah.

Sebagaimana firman Allah dalam surah *al-Zumar* ayat 77.

تَنْزِيلُ الْكِتَابِ مِنَ اللَّهِ الْعَزِيزِ الْعَلِيمِ ﴿٧٧﴾

*Artinya : Katakanlah “hai kaumku, bekerjalah sesuai dengan keadaanmu sesungguhnya aku akan bekerja (pula), maka kelak kamu akan mengetahui. (Q.S al-Zumar:77).*

Memahami ayat tersebut, dalam pandangan islam bekerja dan berusaha merupakan langkah kegiatan ekonomi sehingga merupakan suatu kewajiban kemanusiaan. (Tasmara, 1995, hal. 32)

Oleh sebab itu, mau tidak mau manusia harus menjalani seluruh aspek kehidupan sesuai dengan perintah dan larangan Allah SWT. Termasuk dalam hal perkenomian yang khususnya juga pada perbankan.

Semenjak awal periode 1940-an banyak cendekiawan muslim dan tokoh ekonom dunia, berusaha memperkenalkan kepada industri keuangan dan perbankan bahwa Islam memiliki berbagai macam prinsip-prinsip muamalah diantaranya *syirkah al-inan, al-mudarabah, bai as-salam, al-istisna, bai' al-murabahah, al-ijarah, al-hawalah, ar-rahn, al-wakalah, al-kafalah, al-qard, dan al-ajr wal-umulah*. Mereka juga telah membuktikan bahwa semua prinsip ini bisa diterapkan dalam lembaga keuangan modern. Dimana sampai saat ini kita telah mengenal istilah perbankan syariah, inilah yang menjadi tonggak awal kelahiran perbankan syariah di dunia.

Disamping kehadiran Bank Syariah di berbagai belahan dunia, Indonesia juga mulai membuka diskusi mengenai Bank Syariah semenjak tahun 1980-an. Para tokoh yang terlibat di dalamnya Karnaen A Perwataatmadja, M. Dawam Raharjdo, A.M Syaefuddin, M.Amien Azis dan lain-lain. Diskusi ini berupa uji coba pada skala yang relatif terbatas telah diwujudkan. Diantaranya Baitu At Tamwil Salam Bandung dan juga di Jakarta dibentuk lembaga berupa dengan bentuk Koperasi yakni Koperasi Rida Gusti. Akhirnya seiring berjalannya waktu berdirilah Bank Muamalat Indonesia sebagai perbankan syariah pertama kali pada tahun 1991 yang di prakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 19-20 Agustus 1990.

Bank syariah mengalami peningkatan setiap tahunnya yaitu dengan ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional syariah yang mengacu pada UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang telah dirubah dalam UU No. 10 Tahun 1998, UU No. 23 Tahun 1999, UU No. 9 Tahun 2014 Tentang Bank Indonesia, dan UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Bank Syariah.

Lahirnya perbankan syariah di Indonesia diharapkan akan memenuhi kebutuhan yang sangat *urgent* bagi umat Islam di Indonesia dalam menggunakan jasa perbankan secara syariah. Sehingga umat Islam dapat menghindari bunga uang yang dilaksanakan oleh Bank-Bank Konvensional (*Conventional Banks*) dimana inilah yang menjadi tujuan utama didirikannya Perbankan Syariah. (Antonio, 2001, hal. 18)

Pada dasarnya salah satu tujuan pelayanan perbankan adalah mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank akan berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan jasa pelayanan. Sedangkan bagi nasabah sendiri pelayanan merupakan salah satu aspek penting bagi mereka.

Nasabah dapat mempercayai suatu bank karena pelayanan yang diberikan bank terhadap mereka, dimana masing-masing nasabah memiliki alasan yang berbeda-beda dalam hal pelayanan. Setiap tahapan proses penyediaan jasa atau pelayanan jasa harus berorientasi pada kualitas. Secara garis besar kualitas orientasinya adalah kepuasan konsumen atau kepuasan nasabah yang

merupakan tujuan perusahaan maupun perbankan. (Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, 2002)

Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah. Kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang, kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik untuk kemudian diserahkan kepada konsumen sebagai kualitas barang. Sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi di antara konsumen dan terdapat kontak personal dengan penyelenggara jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja yang ditawarkan memenuhi harapan pelanggan tersebut (pembeli jasa), secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Philip Kotler mengutip dari jurnal C had Tehune "Home Depot's Home Improvement", wall street journal 8 Maret 2001; Jika kinerja pelayanan dibawah harapan pelanggan, pelanggan tidak puas. dan jika kinerja pelayanan memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. namun apabila kinerja pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan amat puas dan senang.

Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan yang menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunannya penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. (Gunawan, 1996, hal. 35)

Banyak perusahaan berfokus pada kepuasan tinggi karena pelanggan yang hanya merasa puas mudah berubah pikiran bila mendapatkan tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi atau kesenangan menciptakan kelekatan emosional terhadap mereka bukan hanya referensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Bagaimana para pelanggan membentuk harapan mereka, harapan mereka dipengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasehat teman dan kolega, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingannya. (Kotler, 1997, hal. 133)

Konsep islam juga telah mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan hendaknya yang berkualitas dan bagus kepada orang lain.

Di kota Banjarmasin sendiri mayoritas masyarakat nya merupakan muslim dan sudah banyak bank-bank syariah tersebar salah satunya di Pasar Kalindo yang letaknya di Jl Kuin Cerucuk Banjarmasin. Pasar kalindo merupakan salah satu usaha kecil menengah (UKM) dibidang perdagangan emas,

kelontong, bahan makanan, alat elektronik, apotek, pakaian, sepatu/sandal, dan lainnya. Banyak sekali transaksi jual beli dan memungkinkan pedagang menyimpan/menyetorkan uang dari hasil dagang ke Bank Syariah yang sudah tersedia. Bank Syariah yang tersedia di Pasar Kalindo yaitu antara lain Bank Kalsel Syariah, Bank BRI Syariah .

Saat saya melakukan kunjungan langsung ketempat tersebut saya mencoba bertanya kepada beberapa pedagang disana apakah mereka menggunakan jasa bank dan mereka mengatakan ia menggunakan jasa bank untuk menyimpan dana juga melakukan transaksi lainnya seperti transfer ketika melakukan pembelian/penjualan ditempat yang berjauhan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian terkait kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah di lokasi tersebut. umumnya pengukuran kepuasan nasabah.

Intinya, sebagaimana yang dijelaskan oleh Parasuraman, tingkat kepentingan pelanggan (customer expectation) diukur kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Dalam konsep ini, istilah expectation (harapan) diganti dengan importance atau tingkat kepentingan menurut pelanggan. (Rangkuti, 2002) Dari berbagai persepsi, nantinya kita dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan.

Dalam observasi awal saya melihat pedagang pasar kalindo banyak menggunakan Bank Syariah jadi itu membuat saya ingin mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Pedagang Pasar Kalindo Terhadap Pelayanan yang diberikan Bank Syariah.

Penelitian ini kemudian disusun menjadi sebuah Karya Tulis Ilmiah dengan judul “ Analisis Tingkat Kepuasan Pedagang Pasar Kalindo Terhadap Pelayanan Perbankan Syariah”.

### **B. Rumusan Masalah**

Untuk memudahkan pembahasan masalah dan pemahamannya, maka penulis merumuskan permasalahannya yaitu :

Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pedagang terhadap kualitas pelayanan pada Perbankan Syariah di Pasar Kalindo menggunakan metode *Importance Performance Analysis* ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis yaitu :

Untuk mengukur tingkat kepuasan pedagang terhadap kualitas pelayanan pada Perbankan Syariah di Pasar Kalindo menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Adapun signifikansi penelitian yang ingin dicapai penulis adalah :

1. Dari hasil penelitian ini bisa digunakan untuk memperdalam pengetahuan dibidang manajemen pemasaran, khususnya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Perbankan Syariah dapat memanfaatkan hasil dari penelitian ini sebagai bahan masukan dalam mengambil keputusan dan kebijakan strategi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang handal bagi kepuasan konsumen.
3. Sebagai informasi ilmiah bagi mereka yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut tentang masalah ini, namun dari sudut pandang dan aspek yang berbeda.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan di khawatirkan keluar dari tujuan yang sebenarnya, maka penulis merasa perlu untuk memberikan batasan terhadap permasalahannya yang akan dibahas yaitu :

1. Tingkat adalah bersusunnya suatu peristiwa (proses atau kejadian, dan sebagainya) sesuai urutan. (Poerwadiarmita, 2005) Maksudnya adalah untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pedagang Pasar Kalindo terhadap pelayanan Perbankan Syariah.
2. Kepuasan adalah perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Maksudnya adalah perasaan senang para pedagang Pasar Kalindo terhadap pelayanan perbankan syariah sesuai dengan yang diinginkan.
3. Pedagang adalah saudagar, orang yang berdagang. (Poerwadiarmita, 2005) Maksudnya adalah para pedagang Pasar Kalindo yang mencari nafkah dengan cara berdagang.

4. Pasar adalah kekuatan penawaran dan permintaan, tempat penjual yang ingin menukar barang atau jasa dengan uang, dan pembeli yang ingin menukar uang dengan barang dan jasa. (Poerwadiarmita, 2005) Maksudnya lokasi pasar yang ingin diteliti yaitu Pasar Kalindo.
5. Pasar Kalindo adalah nama pasar lokasi penulis melakukan penelitian karena disana terdapat Kedai Bank Kalsel Syariah dan Bank BRI Syariah yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan yang sudah diberikan.
6. Pelayanan adalah perihal cara melayani. (Nasional P. B., 2007) Maksudnya adalah jasa layanan yang telah dirasakan/diberikan perbankan syariah kepada pedagang Pasar Kalindo.

#### **F. Kajian Pustaka**

Sebelum melakukan penelitian yang lebih lanjut, penulis melakukan penelaahan karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu:

1. Mohammad Nasrullah, 2007. *“Analisis Tingkat kepuasan Konsumen Pada Produk Roti Arsila Bakery Cabang Kapuas Kalimantan Tengah”*. Penelitian ini menitik beratkan bagaimana pengaruh dimensi produk terhadap kepuasan konsumen dan dimensi apa yang paling dominan pengaruhnya. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan alat analisis linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi produk berpengaruh sebesar 54,9% terhadap kepuasan

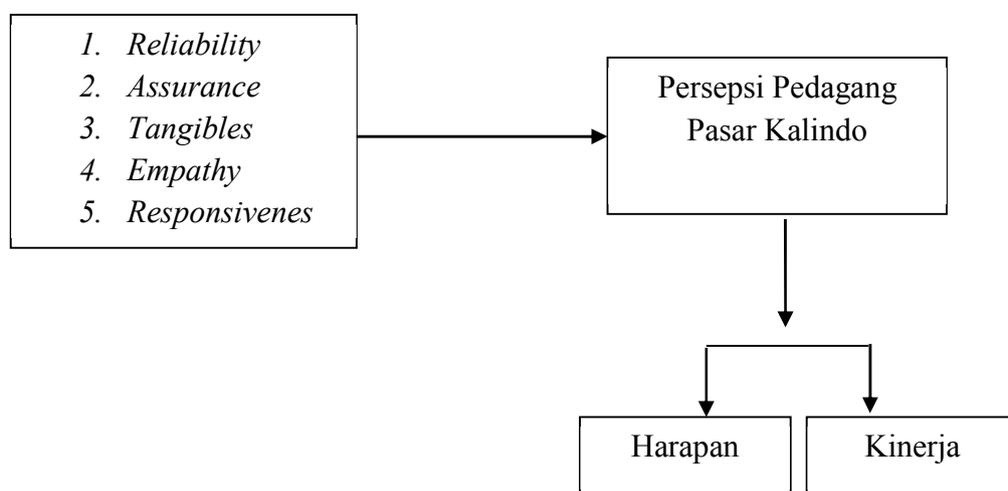
konsumen di Arsila Bakery Cabang Kapuas. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah meneliti tentang tingkat kepuasan konsumen. Namun perbedaannya adalah objek yang diambil saudara Mohammad Nasrullah untuk penelitiannya adalah menitik beratkan bagaimana pengaruh dimensi produk terhadap kepuasan konsumen dan dimensi apa yang paling dominan pengaruhnya, sedangkan Penulis mengambil objek untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pedagang Pasar Kalindo Banjarmasin terhadap pelayanan Perbankan Syariah.

2. Sarkiah, 2009. “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dana Tabungan Simpatik Bank Syariah KCP Kapuas Melalui Kerjasama Antar Sekolah”. Penelitian ini difokuskan pada hubungan antara karakteristik nasabah dengan kepuasan secara keseluruhan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini menghasilkan hubungan sesuai dengan judul penelitian. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah meneliti tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan suatu jasa perbankan. Namun perbedaannya adalah objek yang diambil Saudari Sarkiah untuk penelitiannya adalah memfokuskan pada hubungan antara karakteristik nasabah dengan kepuasan secara keseluruhan, sedangkan objek penelitian ini adalah tingkat kepuasan pedagang Pasar Kalindo terhadap pelayanan perbankan syariah yang sudah diberikan.

3. Yessy Lolita, 2019. “*Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value pada PT Bank BNI Syariah Banjarmasin*” . Penelitian ini bersifat kuantitatif dan dilatar belakangi karena adanya salah satu mahasiswa UIN yang mengatakan bahwa kualitas pelayanannya kurang maksimal jadi peneliti tersebut meneliti lebih lanjut karena ingin memecahkan argumen salah satu mahasiswa yang mengatakan bahwa kualitas Bank BNI yang kurang memuaskan . Dari hasil penelitian si peneliti ternyata kualitas pelayanan Bank BNI Syariah memang benar masih kurang maksimal. Perbedaanya dari penelitian saya adalah subjek dan objek penelitian karena saya meneliti Tingkat Kepuasan Pasar Kalindo Banjarmasin Terhadap Pelayanan Perbankan Syariah namun metode peneliti dan penulis menggunakan metode yang sama yaitu Metode *Performance Importance Performance Analysis* .

### G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini terbentuk dalam gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kerangka pemikiran penelitian. (J.Supranto, 2011, hal. 18)

## H. Sistematika Penulisan

Penyusunan penelitian yang dilakukan ini terdiri dari 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

**Bab I.** Pendahuluan yang berisikan gambaran umum tentang permasalahan yang akan diteliti dalam latar belakang masalah dan agar terarahnya tujuan penelitian seperti yang di inginkan maka di buat rumusan masalah, serta untuk mencapai tujuan yang di inginkan dalam penelitian ini maka perlu dibuat tujuan penelitian, dan setiap tujuan penelitian harus mempunyai manfaat atau signifikasi penelitian oleh karena itu di perlukan signifikasi penelitian, kemudian agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam mengartikan istilah-istilah yang di pakai dalam penelitian maka di perlukan adanya definisi operasional dan pada bagian akhir terdapat sistematika penulisan.

**Bab II.** Merupakan landasan teori yang membahas mendalam tentang tinjauan teoritis, berisi pengertian jasa, jenis-jenis jasa, karakteristik jasa, konsep pelayanan, model SERVQUAL, pengertian pedagang dan pasar serta konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Ekonomi Islam yang berkaitan dengan penelitian.

**Bab III.** Menjelaskan tentang metode penelitian. Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian, maka perlu di buat jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian. Dalam melakukan penelitian agar tepat sasaran atas apa yang ingin di capai penulis, maka di perlukan

adanya populasi dan sampel, subjek dan objek penelitian, serta data dan sumber data sangat di perlukan dalam penelitian ini agar hasil penelitian ini menjadi jelas dan valid, kemudian pengolahan data dan analisis data kemudian yang terakhir adalah prosedur penelitian.

**Bab IV.** Merupakan laporan dari hasil penelitian yang terdiri dari pemaparan tentang pendapat para Pedagang Pasar Kalindo tentang pelayanan yang diberikan Perbankan Syariah dan analisis dari penulis sendiri.

**Bab V.** Merupakan bab penutup yang memuat tentang simpulan terhadap hasil analisis dan pembahasan, serta memuat saran-saran yang disampaikan oleh penulis.