

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang penduduknya banyak beragama Islam, pada akhir abad ke dua puluh, Indonesia baru memiliki bank-bank yang berdasarkan pada prinsip syariah. Sejak dikeluarkannya UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, maka mulailah bermunculan bank umum yang menerapkan sistem bagi hasil. Adapun hadirnya bank syariah adalah untuk menawarkan konsep baru yang berlawanan dengan praktik perbankan konvensional yang menggunakan bunga (riba) dalam operasionalnya, dimana praktik tersebut berlawanan dengan prinsip-prinsip syariah dan menjalankan berbagai praktik hanya demi *profit oriented*.

Bank Syariah pertama kali lahir di Indonesia pada tahun 1992. Dan bank tersebut adalah Bank Muamalat Indonesia. Perkembangan Bank Muamalat Indonesia tergolong sangat lambat. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan tahun 1998, para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia tidak terlalu terlalu terkena dampak krisis moneter. Para bankir berasumsi bahwa BMI satu-satunya bank syariah di Indonesia yang tahan terhadap krisis moneter. Kemudian pada tahun 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan Bank Konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua di Indonesia. (Ismail, 2011, hlm. 31)

Pada undang-undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS). (Ismail, 2011, hlm. 32-33)

Sejak tanggal 16 Juli 2008 berlakunya UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang menerapkan prinsip syariah. Perbankan syariah diwajibkan beraskan serta mengimplementasikan prinsip syariah dalam melakukan kegiatan usahanya, selain itu juga beraskan kepada demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Dengan beraskan kepada asas demokrasi ekonomi, maka kegiatan usaha perbankan syariah harus mengandung nilai-nilai berikut yaitu keadilan, kebersamaan, kemanfaatan dan pemerataan. Nilai-nilai tersebut harus diterapkan dalam pengaturan perbankan yang didasarkan pada prinsip syariah yang disebut perbankan syariah. (Ongky, 2015, Hukum Perbankan (bagian IV)).

Hal ini merupakan salah satu upaya pengembangan sistem ekonomi berdasarkan nilai Islam (syariah) dengan mengangkat prinsip-prinsipnya keadaan sistem ekonomi hukum nasional. Demikian pula dalam melaksanakan kegiatan usahanya perbankan syariah harus berpedoman kepada pengelola perbankan yang sehat, kuat, tangguh dan kompetitif. Hal ini jelas berbeda pada tujuan bank pada umumnya yang menekankan pada peningkatan pemerataan, pertumbuhan, ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak, maka tujuan

perbankan syariah diarahkan dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat

Lembaga keuangan syariah di Indonesia sekarang ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank dan non bank. Menurut Winardi Perilaku yang ditunjukkan oleh orang-orang dalam merencanakan, membeli dan menggunakan barang-barang ekonomi dan jasa. Lembaga keuangan khususnya memberikan pelayanan jasa, yang nantinya akan memenuhi kebutuhan dalam sektor perekonomian.

Jika diperhatikan dengan lebih teliti, pertumbuhan produk perbankan syariah dan lembaga syariah lainnya di Negara Republik Indonesia, yang notabene mayoritas penduduknya adalah muslim, bahkan termasuk salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia masih jauh tertinggal bila dibandingkan dengan Amerika yang notabene penduduk muslim disana termasuk minoritas. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia, seperti menyediakan produk-produk perbankan syariah, saat ini kaum muslimin di Indonesia sudah dapat berinvestasi dengan berbagai bentuk investasi secara syariah. (Ali, 2008, hlm. 21)

Tabel 1.1
Produk Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia
Per 31 Desember 2020-31 Desember 2021 (Dalam Jutaan Rupiah)

Akad	2020	2021
Al-Qardh	9.419.231	9.280.855
Ijarah	1.509.461	901.565
Istishna	637	359
Mudharabah	2.670.982	1.628.437
Murabahah	89.438.306	101.181.900
Musyarakah	53.348.533	57.554.436

Sumber: Laporan Keuangan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, 2022

Gambar 1.1 Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia 2020-2021



Sumber: Laporan Keuangan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, 2022

Berdasarkan tabel dan gambar yang ditunjukkan diatas, dapat diketahui bahwa setiap akad mempunyai total pendapatan yang berbeda-beda. Pada tahun 2021 akad murabahah adalah akad yang paling banyak mendapatkan laba oleh nasabah Bank Syariah Indonesia, yaitu mencapai Rp.101.181.900 atau jika diliat perkembangannya dari tahun 2020, bertambah Rp.11.743.594. Hal ini dapat diartikan bahwa Murabahah adalah produk yang paling diminati oleh nasabah Bank Syariah Indonesia yang dimana perkembangan produk tersebut sebesar 13%. (Laporan Keuangan BSI, 2020, Hlm. 3)

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau di konsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Agar produk yang dibuat bisa laku dipasaran, maka pencipta produk harus dapat memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai lebih unggul

dibandingkan dengan produk pesaing atau sering disebut produk plus. Didalam dunia perbankan produk plus harus diciptakan setiap waktu, sehingga dapat menarik minat calon nasabah yang baru atau dapat dipertahankan nasabah yang sudah ada sekarang ini. (Kasmir, 2018, hlm. 136-137)

Kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu kepuasan Konsumen, hal ini dikarenakan produk yang memiliki kualitas tinggi akan menciptakan pelanggan setia. Secara garis besar, kualitas produk adalah kemampuan suatu produk dalam menjalankan fungsinya, seperti *reliabilitas*, *durabilitas*, ketepatan dan kemudahan pengoperasian. Di dalam suatu organisasi, baik organisasi profit maupun non profit, konsep kualitas produk sudah menjadi faktor yang sangat mencerminkan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Karena apabila produk yang dihasilkan mempunyai kualitas yang sesuai dengan harapan mereka, maka mereka akan merasa puas, percaya dan mereka akan menjadi konsumen yang loyal. Oleh karena itu kualitas suatu produk sangat penting karena dapat memberi dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Begitu juga dengan nilai Islam, nilai tersebut harus dijalankan dalam praktek perbankan syariah karena setiap transaksi atau akadnya, harus benar-benar memperhatikan aspek keadilan dan sebisa mungkin menghindari ketidakadilan, maka dari itu di akhir akad harus ada rasa saling *ridha* dari masing-masing pihak. Selain itu pada sistem perbankan syariah tentunya tidak sistem bunga ataupun riba karena hal tersebut dilarang dalam agama Islam, hal ini tertuang dalam Q.S Al-Baqarah/1:275 yang berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ
 مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَاتْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ
 وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿١٧٥﴾

Artinya: Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya.

Kepuasan merupakan suatu perbandingan antara kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan dinyatakan sesuai. Seperti terciptanya kepuasan konsumen, dapat memberi manfaat, dan terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumen, ini artinya kepuasan pelanggan dapat memberikan dampak yang baik bagi perusahaan melalui *word of mouth*. Seorang konsumen yang loyal tidak dapat dipastikan mereka puas, namun seorang konsumen yang puas memiliki kemungkinan yang besar untuk menjadi konsumen yang loyal. (Fandy, 1997, hlm. 40)

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, faktor memberi kepuasan kepada nasabah adalah hal penting yang tidak boleh diabaikan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek yang cukup *krusial* dalam memenangkan

persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. (Syafi'i, 2000, hlm. 16)

Sampai sekarang, kepuasan nasabah masih dan selalu menjadi masalah dan prioritas utama Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru. Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru memiliki prinsip untuk memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas dalam melayani semua nasabahnya. Selain itu penerapan nilai islam juga selalu diperhatikan dalam berbagai transaksi ataupun akad agar kesyariah-an dalam setiap kegiatan selalu terjaga. Ditambah lagi setelah Presiden Joko Widodo meresmikan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diresmikan pada 1 Februari 2021. Bank ini merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan syariah, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Dengan dibentuknya BSI, diharapkan memberi perkembangan yang signifikan terhadap sektor perbankan syariah di Indonesia kedepannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas produk dan penerapan nilai islam bagi seorang nasabah dapat dijadikan acuan utama untuk dijadikan strategi pemasaran di suatu perbankan. Maka dari itu, berdasarkan penjelasan diatas, peneliti akan meneliti tentang kualitas produk dan penerapan nilai islam yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru, dengan menyusun penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KOTABARU”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap tingkat kepuasan nasabah secara parsial di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan penerepan nilai islam terhadap tingkat kepuasan nasabah secara simultan di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru?
3. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap tingkat kepuasan nasabah secara parsial di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap tingkat kepuasan nasabah secara simultan di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.
3. Untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Pada penelitian ini, secara teoritis bahwa kualitas produk dan penerapan nilai Islam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga kedua variabel tersebut harus diterapkan secara bersamaan guna tercapainya kepuasan nasabah.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik pada masalah yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut. Dan untuk melatih kemampuan yang dimiliki peneliti dengan menerapkan dan membandingkan teori yang telah didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang terdapat di lapangan.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru untuk dapat meningkatkan kualitas produk terhadap nasabahnya, agar dapat lebih menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan perusahaannya agar berhasil menjadi perbankan syariah yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

c. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan yang sangat berguna dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang lembaga keuangan syariah dan menambah khasanah bacaan ilmiah.

E. Definisi Operasional

Untuk mempermudah memahami pengertian dan maksud judul, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan istilah kata-kata penting yang terdapat dalam judul, beberapa diantaranya yaitu:

1. Menurut Tjiptono dalam (Frida, 2020) “Kualitas produk adalah kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dalam hal ini kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakah kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang). Adapun yang dimaksud kualitas produk (Variabel X1) pada penelitian ini adalah tingkat ketahanan suatu produk dalam menjalankan efisiensinya untuk memenuhi kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru
2. Menurut Nurcholish Madjid (1999) Nilai islam memiliki arti keseluruhan tingkah laku yang terpuji dalam kehidupan sehari-hari, yang dilakukan demi memperoleh ridho Allah Swt. Adapun yang dimaksud nilai islam (Variabel X2) dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan nilai islam tersebut berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan syariah dalam kegiatan sehari-hari agar nasabah dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (hlm. 124).
3. Menurut Kotler dalam (Candrianto, 2021), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Adapun

kepuasan yang dimaksud pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Variabel Y). Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya dapat terpenuhi dari hasil pelayanan perbankan yang diberikan secara optimal. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dan berinteraksi dengan menjadi langganan bank (dalam hal keuangan). Nasabah yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berhubungan langsung dengan Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru (hlm. 36).

4. Menurut undang-undang No. 21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Adapun Bank Syariah yang dimaksud pada penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berguna untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data, menentukan metode analisis yang digunakan dalam pengolahan data, sekaligus mencari persamaan maupun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti sehingga dapat mengembangkan wawasan peneliti. Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa relevan untuk dijadikan acuan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo Edwin Setyo (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks”. Persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang

dilakukan peneliti adalah persamaan salah satu variabel bebas (variabel X) yaitu kualitas produk, begitu juga dengan variabel terikatnya (Variabel Y) yaitu sama-sama menggunakan kepuasan konsumen atau nasabah. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang lainnya, dimana pada penelitian ini adalah harga, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti adalah penerapan nilai islam.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Alex Hernandez dan Felix David (2022) dengan judul “Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-hari”. Persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah persamaan variabel terikatnya (Variabel Y) yaitu sama-sama menggunakan kepuasan konsumen atau nasabah. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebasnya, dimana pada penelitian ini adalah mobile banking, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti adalah kualitas produk penerapan nilai islam.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Usep Deden Suherman (2018) dengan judul “Pengaruh Penerapan Nilai-nilai Islami dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Pemasaran Bank Umum Syariah di Jawa Barat”. Persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah persamaan salah satu variabel bebas (variabel X) yaitu penerapan nilai islam. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang lainnya, dimana pada penelitian ini adalah komitmen organisasional, kemudian juga variabel terikatnya (variabel Y) pada

penelitian ini adalah kinerja karyawan pemasaran, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti adalah tingkat kepuasan nasabah.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Sintia Norariani (2020) dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Raytwo Distro Kotabaru Dalam Perspektif Ekonomi Islam”. Persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah persamaan salah satu variabel bebas (variabel X) yaitu kualitas produk. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang lainnya, dimana pada penelitian ini adalah harga, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti adalah penerapan nilai islam, kemudian juga variabel terikatnya (variabel Y) pada penelitian ini adalah loyalitas konsumen, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti adalah tingkat kepuasan nasabah

Tabel 1.2
Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

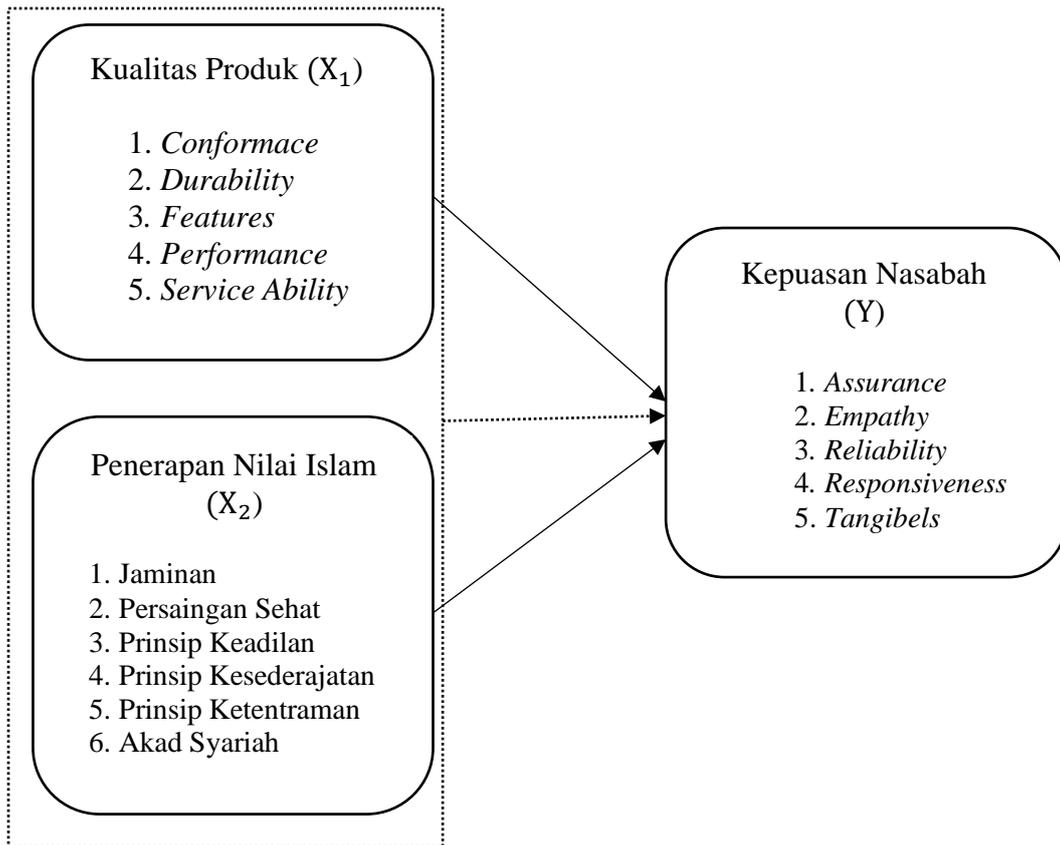
No.	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Purnomo Edwin Setyo, 2017	Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks	$X_1 =$ Kualitas Produk $Y =$ Kepuasan Konsumen / Nasabah	$X_2 =$ Harga
2	Alex Hernandez dan Felix David, 2022	Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-hari	$Y =$ Kepuasan Nasabah	$X_1 =$ Mobile Banking $X_2 = -$

No.	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Usep Deden Suherman, 2018	Pengaruh Penerapan Nilai-nilai Islami dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Pemasaran Bank Umum Syariah di Jawa Barat	$X_1 =$ Penerapan Nilai Islam	$X_2 =$ Komitmen Organisasional $Y =$ Kinerja Karyawan Pemasaran
4	Sintia Norariani, 2020	Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Raytwo Distro Kotabaru Dalam Perspektif Ekonomi Islam	$X_2 =$ Kualitas Produk	$X_1 =$ Harga $Y =$ Loyalitas Konsumen

Sumber: Diolah, 2022

G. Kerangka Penelitian

Variabel bebas (X) terdiri dari kualitas produk (X_1), penerapan nilai Islam (X_2). Sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah kepuasan nasabah. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik regresi berganda dimana teknik tersebut menguji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan pengaruh yang dominan antara variabel bebas (X) dan variabel (Y) yang digambarkan sebagai berikut:



Ket:

————— : Pengaruh secara parsial

..... : Pengaruh secara simultan atau bersama-sama

Dari kerangka konseptual di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari sisi kualitas produk yaitu:

1. *Conformance* (Kesesuaian), bahwa produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru sangat sesuai antara isi dan tampilannya karena prinsip kejujuran ditanamkan di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

2. *Durability* (Daya Tahan), bahwa produk yang dimiliki Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru selalu dipantau oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) sehingga produknya dapat terjamin nilai syariahnya sepanjang waktu.
3. *Features* (Keistimewaan Tambahan), bahwa produk Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru sudah terjamin karena sudah ada sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS).
4. *Performance* (Kinerja), bahwa produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru mempunyai performa yang sangat khas dengan nilai syariahnya.
5. *Service ability* (Kemampuan Pelayanan), Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru mampu memberikan pelayanan yang cepat dan sopan, sehingga nasabah merasa puas akan menggunakan produk tersebut.

Dan jika dilihat dari sisi Penerapan Nilai Islam nya yaitu :

1. Jaminan, bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru mampu bertanggung jawab atas semua masalah yang terjadi pada nasabahnya yang tidak mampu membayar.
2. Persaingan Sehat, bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru mampu bersaing secara sportif dalam mencari nasabah.
3. Prinsip Keadilan, bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru menerapkan prinsip keadilan dengan diberlakukannya bagi hasil (Profit and Loss Sharing), dengan menggunakan sistem bagi hasil maka nasabah akan merasakan kenyamanan dan kepercayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru

4. Prinsip Kesederajatan, bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru menerapkan prinsip kesederajatan dengan memberlakukan nasabah seperti keluarga sendiri.
5. Prinsip Ketentraman, bahwa nasabah merasa senang ketika bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru karena kebahagiaan sejati (dunia akhirat) dapat dijamin melalui sistem syariahnya.
6. Akad Syariah, bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru melakukan setiap transaksi dengan nasabahnya dengan memakai akad yang sesuai dengan syariat Islam dan jenis transaksi yang dilakukan.

Dan yang terakhir jika dilihat dari sisi Kepuasan Nasabah, beberapa indikator yang dapat memuaskan nasabah yaitu :

1. *Assurance* (Jaminan), bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru mempunyai wawasan, kemampuan, keramahan, kesopanan serta kepercayaan tinggi sehingga nasabah merasa puas dan tidak akan ragu ketika berhubungan dengan Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.
2. *Empathy* (Empati), bahwa pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru membuat nasabahnya merasa senang karena selalu dihargai dan diberlakukan seperti keluarga sendiri sehingga permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan dengan baik.
3. *Reliability* (Kehandalan), bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru mampu memberikan pelayanan dengan sangat cepat dan tepat waktu.
4. *Responsiveness* (Daya Tanggap), bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru mampu memberikan pelayanan yang bagus kepada nasabahnya,

pegawai bank mengerti apa yang dibutuhkan nasabah dan menyiapkan sebelum nasabah memintanya.

5. *Tangibles* (Produk-Produk Fisik), bahwa fasilitas pelengkap yang disediakan Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru membuat nyaman dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang kedudukannya belum sekuat proposisi yang berfungsi sebagai jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya di dalam kenyataan, percobaan, atau praktik. (Husein Umar, 2002. *Research Methods in Finance and Banking*). Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Secara Parsial
 - a. H_0 = Kualitas produk dan Penerapan Nilai Islam tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru .
 - b. H_1 = Kualitas produk dan Penerapan Nilai Islam berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.
2. Pengaruh Secara Simultan
 - a. H_0 = Kualitas produk dan penerapan nilai islam secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

- b. H_2 = Kualitas produk dan penerapan nilai islam secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

I. Sistematika Penelitian

Penyusunan tugas akhir atau skripsi ini terdiri dari lima bab yang mana disusun secara sistematis, dimana masing-masing bab mempunyai pembahasan yang berbeda, tetapi merupakan suatu rangkaian yang saling terhubung dengan sistematika sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan, pada bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang masalah yang mencakup alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah. Setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil penelitian yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan dari hasil penelitian. definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kajian pustaka yaitu bahan pustaka yang memuat hasil-hasil penelitian terdahulu. Adapun sistematika pembahasan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

BAB II Landasan Teori, bab ini merupakan acuan untuk menganalisis data yang diperoleh. Berisi tentang teori yang memuat mengenai pengertian bank syariah, prinsip bank syariah, tujuan bank syariah, pengertian kualitas produk, pentingnya kualitas produk, langkah-langkah pengembangan produk, bisnis perbankan syariah dalam

konsep islami, pengertian kepuasan nasabah, metode pengukuran kepuasan nasabah dan faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah.

BAB III Metode Penelitian, bab ini berisi langkah-langkah prosedur yang dilakukan dalam penelitian dimulai dari jenis, pendekatan, lokasi, subjek dan objek, populasi dan sampel penelitian, serta data dan sumber data yang berisi data apa saja yang diperlukan dalam penelitian. Pada proses pengumpulan data dinyatakan dalam teknik pengambilan dan pengolahan data. Skala pengukuran variabel dan instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat ukur dan bantu dalam pengumpulan data. Setelah data terkumpul, maka selanjutnya akan dianalisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis Data, pada bab ini berisi tentang penyajian dan analisis data, gambaran umum tentang Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru, juga dipaparkan tentang hasil penelitian yang merupakan jawaban dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden.

BAB V Penutup, pada bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan beberapa saran atas dasar hasil penelitian untuk Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru dan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya maupun pihak-pihak yang terkait lainnya.