

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank muamalat indonesia dibangun sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI. Akte pendirian PT Bank Muamalat indonesia ditandatangani pada tanggal 1 november 1991. Ketika pendatanganan akte pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp.84 miliar (Antonio, 2001).

Bank muamalat mendirikan lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkepanjangan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk menyempurnakan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

Bank ialah lembaga intermediasi yang menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkan kepada nasabah lain yang membutuhkan dana. Di dalam bank muamalat sama seperti layanan perbankan yang lainnya, bank muamalat memiliki produk untuk individu dan bisnis tanpa bunga dan praktik riba. Pada perbankan kepuasan nasabah adalah hal yang tidak boleh diabaikan, karena hal tersebut merupakan aspek strategis memenangkan persaingan dalam mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas (Yuniarti, 2015, hal. 25).

Perbankan syariah di indonesia terus menunjukkan kemajuan yang sangat cepat. Banyak lembaga keuangan yang bersaing untuk menunjukkan keunggulan perusahaannya. Maka dari itu bank harus membuktikan bahwa keberadaanya dapat melayani segala kebutuhan masyarakat. Dari sinilah banyak peneliti yang

melakukan penelitian tentang kualitas layanan dan kualitas produk apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dalam menunjukan produk yang ada harus memberikan informasi kepada masyarakat atau nasabah, dengan cara melakukan promosi. Promosi dilakukan dengan memberikan informasi yang tepat, dimana komunikasi disini sangat penting dalam membangun relasi atau hubungan dengan masyarakat atau nasabah. Dengan diadakannya promosi maka masyarakat akan mengetahui apa saja yang diberikan oleh bank, sehingga menambah minat masyarakat untuk mengambil produk atau jasa dalam bank syariah. Oleh karena itu bank harus bisa memanfaatkan dengan benar media promosi.

Bank syariah khususnya Bank muamalat KCP Barabai masih mempunyai beberapa tugas yakni mensosialisasikan tentang Bank Syariah dan beberapa produk Bank Muamalat. Hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat khususnya masyarakat barabai yang masih tidak mengetahui tentang bank muamalat dan produk-produknya. Sampai sekarang kepuasan nasabah masih menjadi prioritas utama bank muamalat KCP barabai agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar bank syariah, untuk mempertahankan nasabahnya, bank muamalat KCP barabai menjalankan pelayanan yang terbaik dan bermutu dalam melayani semua nasabahnya tanpa terkecuali.

Bank muamalat mempunyai tujuan yang sama dengan bank lainnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk produk pendanaan (*funding*) dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan

(*financing*). salah satu produk dari funding adalah tabungan. Produk tabungan yang ada di bank muamalat KCP barabai diantaranya :

- a. Tabungan ib hijrah
- b. Tabungan ib hijrah prima
- c. Tabungan ib hijrah prima berhadiah
- d. Tabungan ib hijrah berencana
- e. Tabungan ib hijrah rencana berhadiah
- f. Tabungan ib hijrah prima Valas
- g. Tabungan haji/RTJH
- h. Tabungan ib simple
- i. Tabunganku

Tabungan iB hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan serta dilengkapi dengan fasilitas kartu Shar-E Debit. Dalam pelaksanaan tabungan ib hijrah prima menggunakan akad mudharabah muthlaqah (alokasi bagi hasil 5% : 95%) 5% untuk nasabah dan 95% untuk bank.

Tabungan iB Hijrah Prima memiliki keuntungan yaitu: Nasabah memperoleh fasilitas bebas biaya realtime transfer, bebas biaya kliring SKN, dan RTGS.

Pengertian pelayanan dalam perbankan syariah adalah memberikan pelayanan yang baik berdasarkan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan (Muhtosim, 2007, hal. 12).

Kepuasan nasabah ditentukan dari kualitas pelayanan dan produk yang diinginkan oleh nasabah, sehingga jaminan kualitas pelayanan dan produk, menjadi acuan bagi perusahaan. Buruknya kualitas pelayanan dan produk yang diberikan perusahaan (Bank) kepada nasabah, akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan tersebut, Berdampak terhadap minat nasabah yang ingin bertransaksi. Kualitas layanan maupun produk yang diberikan kepada nasabah juga sangat berhubungan langsung dengan keberlangsungan suatu perusahaan. Nasabah pada masa sekarang sudah mulai selektif dalam mencari perusahaan (bank) yang pelayanan maupun produk nya lebih unggul.

Dibidang jasa perbankan memuaskan masalah perusahaan ialah hal utama yang tidak boleh diabaikan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas (Antonio, 2000, hal. 16).

Masalah utama yang dihadapi lembaga keuangan syariah adalah bagaimana membuat nasabah merasa nyaman, meyakinkan nasabah dan mempertahankan supaya perusahaan dapat bertahan dan terus maju. Salah satunya ialah dengan memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang terbaik kepada nasabah. Kualitas layanan disebut sebagai penilaian oleh nasabah atas keunggulan produk-produk yang ada atau layanan secara keseluruhan. Pelayanan yang sempurna atau baik akan memberikan dampak positif untuk setiap nasabah sehingga dapat menaikkan minat mereka untuk menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Jika nasabah disambut dengan layanan yang baik atau maksimal, maka akan mendapatkan nilai positif dari

nasabah tersebut, Saat ini perbankan berlomba dalam menawarkan produk supaya masyarakat tertarik untuk mengambil produk di bank tersebut. Oleh karena itu, bank harus memberikan berbagai macam produk yang mempunyai kelebihan dan keunggulan.

Untuk memperkembangkan kualitas pelayanan dan produk yang diberikan bank ke nasabah bukan hanya berlandaskan undang-undang saja tetapi juga harus berorientasi pada pasar atau masyarakat sebagai pengguna produk jasa perbankan. dalam hal pelayanan terhadap masyarakat maupun jenis produk atau jasa yang ditawarkan perlu ditingkatkan. Dalam Al-qur'an surat Ali-imron ayat 159 telah memberikan pedoman kepada orang mu'min (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada seorang pelanggan.

Kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah sangat berhubungan karna kualitas produk adalah faktor penentu kepuasan nasabah/konsumen sesudah melakukan transaksi atau pembelian dan pemakaian pada suatu produk. Dengan kualitas produk yang baik dan terpenuhi maka keinginan dan kebutuhan nasabah terhadap suatu produk akan terpenuhi. Kualitas pelayanan yang baik juga menjadi salah satu faktor utama keberhasilan dalam sebuah perusahaan.

Ali Imran Ayat 159 Beserta Artinya

لِنَنَالَهُمِ نَزْرًا حَمِيمًا مِّنَّا نَفُضُّو الْقُلُوبَ إِذْ نَنْتَوِلُّهُمْ رَعْنَهُمْ فَأَعْفَوَكَ

فَوَشَاوَرَهُمْ لَمْ يَسْتَعْفِرْ لَهُمْ فَتَوَعَّرَ مَنَاقِدًا لِّأَمْرِ يُحِبُّ اللَّهُ أَنْ يُلَاحَظَ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

Pada dasarnya sebagian nasabah mungkin ada yang merasakan bahkan mengalami ketidak puasaannya terhadap kualitas pelayanan maupun dari segi produknya, nasabah mendapatkan pelayanan yang kurang efektif, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, begitu juga dengan produk apabila kualitas produk tersebut ada ketidak sesuaian dengan apa yang telah ditetapkan. Selain pelayanan yang maksimal produk-produk yang unggul juga berperan penting terhadap kepuasan nasabah. tetapi tidak jarang juga sebagai nasabah merasa puas terhadap kualitas pelayanan maupun produknya.

Ketidakpuasan muncul apabila hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan nasabah. Penulis juga pernah bertemu dengan orang (nasabah salah satu bank) yang mengakui merasa tidak puas dengan layanan dan produk yang

diambil di salah satu perusahaan (bank.) dari pengakuan atau pernyataan dari orang (nasabah) tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Menurut penelitian dari teukeu edyansyah (2014) jurnal dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Lhokseumawe Pendopo.” Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dan menganalisis data menggunakan regresi berganda. Hasil menunjukkan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Dan untuk pengujian secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam jangka panjang kepuasan pelanggan dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran diperbankan. Dengan demikian, jelaslah bahwa dengan produk yang berkualitas tinggi dan diiringi dengan pelayanan yang baik yang diberikan oleh bank maka akan mendorong nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti tentang pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk Tabungan iB Hijrah Prima apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN

DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP BARABAI”

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana kualitas layanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai ?
2. Bagaimana kualitas layanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas layanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.
2. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas layanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.

D. Kegunaan Penelitian

Secara ringkas manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan memperkaya khasanah ilmiah serta sebagai bahan masukan sekaligus tambahan pustaka.
2. Menjadi sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang sudah didapatkan dibangku kuliah dan menambah pengalaman serta dapat menjadi sumber dan menambah ilmu pengetahuan bagi kalangan akademis.

E. Definisi Operasional

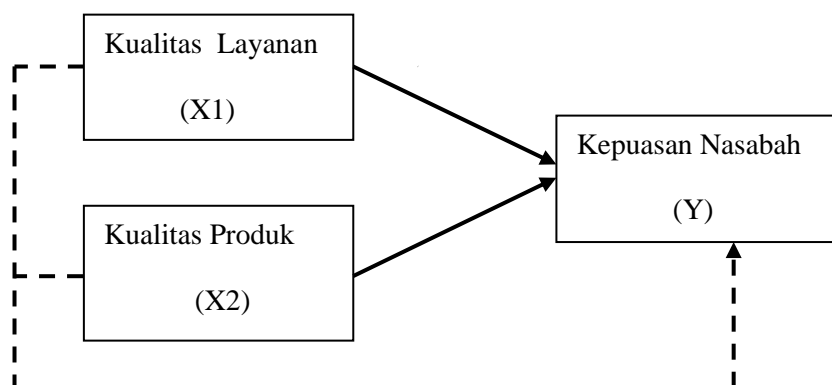
Sesuai dengan fokus penelitian dan ruang lingkup pembahasan yang akan diuraikan, maka perlu di jelaskan beberapa istilah operasional terkait dengan penelitian ini:

1. Kualitas layanan, menurut kotler pelayanan adalah sesuatu yang tidak nampak yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun (Chandra & Gregorius, 2005, hal. 65). Didalam pelayanan selalu ada interaksi antara pihak konsumen dan pihak dan pihak produsen. Menilai kinerja kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan pada dasarnya adalah melakukan identifikasi terhadap gap-gap yang mulai timbul antara harapan pelanggan dengan layanan aktual yang mereka terima.

2. Kualitas produk, ada hubungan erat kualitas produk (product quality) dan pelayanan, kualitas adalah semua ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Mahriani, 2019 hal. 57).
3. Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Hijrah Prima dilengkapi dengan fasilitas *Shar-E Debit Gold* yang dapat digunakan diseluruh jaringan visa.
4. Kepuasan nasabah adalah sesuatu yang dirasakan nasabah terhadap barang atau jasa yang digunakannya sesuai dengan yang diharapkan (Sa'adah, 2013, hal. 68).

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu bentuk gambaran atau skema sederhana dari isi penelitian secara keseluruhan. Berikut ini adalah skema dari kerangka pemikiran dari penelitian ini



Keterangan :

Secara Parsial : 

Secara Simultan : 

G. Hipotesis penelitian

Hipotesis merupakan suatu jawaban permasalahan sementara yang bersifat dugaan dari suatu penelitian. Berdasarkan pada kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut :

1. Secara Parsial

a. Kualitas Layanan

H₀: Tidak ada pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.

H₁: Ada pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.

b. Kualitas Produk

H₀: Tidak ada pengaruh kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.

H₁: Ada pengaruh kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kcp Barabai.

2. Secara Simultan

H₀: Tidak ada pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima secara simultan terhadap kepuasan nasabah di bank Muamalat KCP Barabai.

H₁: Ada pengaruh kualitas layanan dan produk tabungan iB Hijrah Prima secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.

H. Penelitian Terdahulu

Dalam peninjauan penelitian yang akan dilakukan, ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan “pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tabungan ib hijrah prima terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat kcp barabai.” Peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan. Peneliti juga menggali informasi dari buku-buku, jurnal maupun skripsi untuk mendapatkan informasi yang ada sebelumnya tentang teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah.

1. Wakhidatul ardiyah (1505036113) jurusan perbankan syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam, universitas islam negeri walisongo semarang. Skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji terhadap kepuasan nasabah pada bank bri syariah kcp demak” skripsi ini memiliki kesamaan pada variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk, namun memiliki perbedaan pada objek penelitian, dimana dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah nasabah produk tabungan iB Hijrah Prima pada Bank Muamalat KCP Barabai.

hasil penelitian dari Wakhidatul ardiyah:

- a) Variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji KCP demak.
- b) Variabel kualitas produk (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji KCP demak.
- c) Kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji secara perhitungan spss terdapat nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI syariah KCP demak.

2. Muhammad syairozi (21311031) jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri, skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Ikms hubbul wathon sumowono semarang”. skripsi ini memiliki kesamaan pada variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk, namun memiliki perbedaan pada objek penelitian, dimana dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah nasabah produk tabungan ib hijrah prima pada bank muamalat KCP barabai.

hasil penelitian dari Muhammad syairozi:

- a) Kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- b) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

- c) Kualitas pelayanan dan kualitas produk bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

I. Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan dibuat untuk memberikan kemudahan dalam memahami proposal skripsi ini, sistematika pembahasan Sebagai berikut :

BAB I adalah pendahuluan, pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

BAB II adalah landasan teori pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian yakni teori tentang pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tabungan ib hijrah prima di bank muamalat kcp barabai.

BAB III adalah metode penelitian, pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana penelitian dilaksanakan, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV adalah penyajian data dan analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa kepuasan nasabah dan kualitas layanan terhadap produk tabungan ib hijrah prima di bank muamalat kcp barabai.

BAB V adalah penutup. Dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan dan saran atas dasar penelitian.