BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejauh ini pokok-pokok ajaran Islam telah banyak dibahas dengan ringkas. Dari beberapa jabaran tersebut dapat diketahui bahwa Islam adalah suatu pandangan atau cara hidup yang mengatur semua sisi kehidupan manusia, maka tidak ada satu aspek kehidupan manusia yang terlepas dari ajaran Islam, termasuk aspek ekonomi.[1]

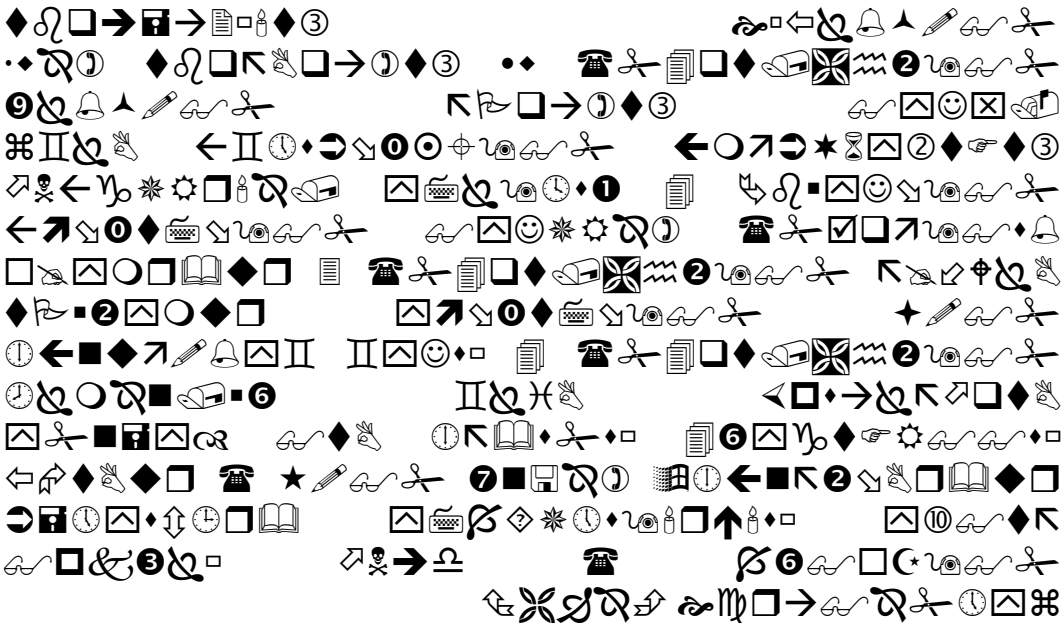
Dalam mengatur masalah perekonomian, bank mempunyai fungsi yang besar. Dalam Islam fungsi bank dapat diatur oleh *bait al-mal* atau bank yang sekarang disesuaikan dengan ajaran Islam.[2] Keunggulan konsep perbankan Islam atas perbankan modern terletak dalam kenyataan bahwa bank Islam telah melenyapkan kezaliman bunga. Islam melarang bunga, karena tidak berpengaruh pada volume tabungan, dan bunga dapat menyebabkan depresi kronik juga memperlambat pemulihan, karena ia memperburuk masalah pengangguran dan akhirnya mendorong pembagian kekayaan yang tidak merata. Demikian Alquran juga merupakan sumber pokok hukum Islam melarang keras adanya bunga karena kezaliman.[3] Berkenaan dengan hal ini Allah swt. telah berfirman dalam Alquran surat al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

---

[1] Adiwarman A Karim,., *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan, (*Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), Cet. 3, h.14.

[2] Ibrahim Lubis, *Ekonomi Islam: Suatu Pengantar II,* (Jakarta: Kalam Mulis, 1995), Cet. 1, h.477.

[3] M. Abdul Manan, *Teori dan Praktek Ekonomi Islam,* (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti wakaf, 1995), h.182.



Artinya : "Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya".[4]

Setelah satu dasawarsa perbankan Islam eksis di Indonesia. Apa yang kini menjadi kendala potensial penghambat pertumbuhannya? Banyak kalangan menyebut modal sebagai batu sandung paling riil. Ini tidak salah, kenyataannya modal yang dimiliki perbankan syariah tidak ada satu persennya dari akumulasi *modal* perbankan konvensional.[5] Perbankan syariah jelas memiliki kode etik dan

---

[4] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Tafsirnya*, (Jakarta: CV. Ferlina Citra Utama, 1993), h. 501-502.

[5] M. Luthfi Hamidi, *Jejek-jejak Ekonomi Syariah, (*Jakarta: CV. Ferlia Citra Utama, 1993), h.53.

standarisasi yang berbeda dengan bank konvensional.[6]

Bank konvensional memberikan kredit modal kerja tersebut dengan cara memberikan pinjaman sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendanai seluruh kebutuhan yang merupakan kombinasi dari komponen-komponen modal kerja tersebut, baik untuk keperluan produksi maupun perdagangan untuk jangka waktu tertentu dengan imbalan berupa bunga. Bank Syariah dapat membantu memenuhi seluruh kebutuhan modal kerja tersebut dengan meminjamkan uang, melainkan dengan menjalin hubungan partnership dengan nasabah, baik bank bertindak sebagai penyandang dana (*shahib al-mal*), sedangkan nasabah sebagai pengusaha (*mudharib*).[7]

Menjalankan prinsip syariah tak hanya mendatangkan berkah,[8] tetapi dalam bank syariah, transparansi dan integritas data sangatlah penting untuk menghindarkan *gharar*. Yang dipertanggung jawabkan kepada Allah, kepada pemegang saham, maupun nasabah dalam laporan keuangan adalah sama. Sunnah Rasul mengajarkan kepada manusia (umat) untuk melakukan yang lebih baik untuk hari besok, maka tidak mungkin memaksa bank syariah untuk melakukan kemunduran kinerja dari transparan menjadi kurang transparan, dari prudent menjadi kurang prudent, serta mengurangi *tawadhu*-nya.[9]

Bank syariah merupakan bank yang menerapkan sistem bagi hasil,

---

[6] *Ibid*, hal. 211.

[7] Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2000), h. 161.

[8] M. Luthfi Hamidi, *Op.cit*, h. 47.

[9] *Ibid*, h. 223.

karena itu perlu kepercayaan yang sangat tinggi diantara bank dan pengusaha. Kalau pengusaha sudah menanam saham, mereka pasti akan datang dan mengajukan pembiayaan.[10] Dalam tataran ini, kondisi pelayanan perbankan syariah pantas dicermati. Pelayan harus menjadi titik pangkal bagi penarik minat para nasabah dan bukan lagi mengandalkan pendekatan semata pada pendekatan agama.[11] Tidak diragukan lagi bahwa perbankan itu memberikan pelayanan yang sangat penting dan bermanfaat bagi masyarakat.[12]

Suatu perusahaan maupun perbankan syariah harus berusaha untuk berkomunikasi dengan baik dengan para pelanggan maupun nasabah. Sebagian komunikasi ini terjadi melalui periklanan dan penjualan. Sejauh didukung oleh produk dan jasa yang baik, hal ini merupakan komunikasi yang baik. Dengan para konsumen tidak ada pengganti bagi komunikasi berhadapan muka. Misalnya, para penjual eceran dapat menarik atau menghalau pelanggan dengan kata dan sikap mereka yang ramah. Hal ini juga berlaku bagi karyawan perbankan yang bertransaksi secara langsung dengan nasabahnya. Maka perusahaan hendaknya mencakup informasi tentang seni komunikasi maupun pengetahuan tentang produk.[13]

---

[10]*Ibid*,. h. 55

[11] *Ibid*,. h. 142.

[12] Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam Jilid III*, (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1996), h. 288.

[13] Eugene J. Benge, *Pokok-pokok Manajemen Modern*, (Jakarta: PT. Djaya Pirusa, 1983), Cet. 1, h. 107.

Menentukan pasar sasaran merupakan langkah awal yang tepat untuk dapat melakukan pilihan produk atau jasa yang akan diusahakan oleh perusahaan.[14] Setiap tahapan dalam proses produksi maupun proses penyediaan jasa atau pelayanan jasa harus berorientasi pada kualitas. Dalam perbankan syariah juga harus dibangun sejak awal, perihal tentang proses penyediaan jasa maupun pelayanan. Secara garis besar kualitas orientasinya adalah kepuasan pelanggan atau kepuasan nasabah yang merupakan tujuan perusahaan maupun perbankan.[15]

Berbicara mengenai kepuasan nasabah yang berawal dari pelayanan yang berkualitas, pihak bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dengan visinya "Menjadi banknya urang banua yang Islami, Sehat dan profesional sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang murni dan nyata". Dalam hal ini melakukan kemudahan bagi masyarakat luas yang belum mengetahui adanya bank Kalsel yang berbasis syariah. Bagian dari promosi tersebut yakni pihak bank menyediakan mobil yang beroperasi dengan menjual produk bank tersebut serta didirikannya kantor dalam bentuk kedai syariah. Mengenai pelayanan tersebut faktanya apakah sama atau berbeda dengan pelayanan yang diberikan langsung di kantornya.

Di lapangan secara tidak langsung penulis menemukan adanya keluhan dari nasabah yang tidak diberikan penjelasan mengenai produk yang

---

[14] Heidjrachman Ranupandojo, *Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan, (*Yogyakarta, UPP AMP YKPN, 1990), h. 219.

[15] Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik, (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas),* (Yogyakarta: ANDI, 2004), h. 4.

mereka gunakan. Seperti yang diketahui bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil. Dari nasabah ada yang tidak diberi penjelasan mengenai sistem bagi hasil yang diterapkan oleh bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Pada saat calon nasabah mengunjungi bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin untuk melakukan transaksi awal di bank tersebut ada keluhan yakni tidak mendapat pelayanan serta informasi yang jelas dan akurat tentang produk-produk yang ditawarkan tersebut.

Adanya calon nasabah yang ingin menggunakan produk penghimpunan dana dari bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, yakni karyawan yang berinteraksi langsung dengan para nasabah, tidak memberikan informasi mengenai jenis-jenis produk penghimpunan dana. Pelayanan yang seperti itu dapat membuat tanggapan di kalangan masyarakat mengenai adanya keterbatasan produk yang ditawarkan pihak bank. Walaupun pada saat yang bersamaan, pengunjung atau nasabah sedang ramai atau lagi antri, hal itu bukanlah suatu hambatan untuk memberikan informasi secara optimal kepada calon nasabahnya.

Karena nasabah yang dimaksud bukanlah pelanggan atau komsumen yang hanya datang sekali untuk mencoba dan tidak pernah kembali lagi, melainkan mereka yang datang berulang-ulang untuk menggunakan produk yang satu dari produk lainnya. Meskipun demikian, nasabah yang baru pertama kali datang juga harus dilayani sebaik-baiknya, karena kepuasan yang pertama inilah yang akan membuat nasabah datang dan datang lagi.[16]

---

[16] *Ibid, h. 5.*

Apabila salah satu pihak pada pertama kali menggunakan produk maupun jasa dari perusahaan maupun perbankan tidak merasakan kepuasan dari pelayanan. Maka tidak menutup kemungkinan nasabah tersebut tidak akan menggunakan jasa dari bank itu lagi. Bahkan apabila ia mendapat informasi tentang penawaran jasa yang lebih baik dari bank yang berbeda. Maka hal terburuk yang terjadi nasabah tersebut akan berpindah kepada produk jasa dari bank yang mampu mengutamakan kepuasan nasabah.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dan hubungannya dengan kepuasan nasabah. Untuk menjawab permasalahan yang ada dan solusi terbaik sebagai pemacahannya tentu harus diteliti dalam karya ilmiah yang berbentuk skripsi yang berjudul "Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

B. Rumusan Masalah

Setiap penelitian tentunya harus dirumuskan masalahnya, sehingga dalam pembahasannya tidak terlalu jauh menyimpang dan dapat fokus dan akurat, sehingga apa yang menjadi harapan dari penelitian dapat dicapai sesuai dengan yang diinginkan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin?

2. Apakah dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) mempunyai hubungan dengan kepuasan nasabah pada bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini :

1. Untuk mengetahui korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) mempunyai hubungan dengan kepuasan nasabah pada bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi para pihak (terutama bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin) mengenai kualitas pelayanan yang sudah diberikan untuk memenuhi kepuasan nasabah.
2. Sebagai bahan informasi bagi semua pihak umumnya dan para nasabah khususnya, yang ingin mengetahui secara luas mengenai kualitas pelayanan pada bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.
3. Sebagai bahan ilmiah dan pengembangan wawasan bagi para pihak yang mengadakan penelitian lebih lanjut dalam hal yang sama, tetapi dari

sudut pandang yang berbeda.

4. Sebagai sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah kepustakaan Institut Agama Islam Negeri Antasari pada umumnya dan Fakultas Syariah pada khususnya, serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman dari kekeliruan serta memperjelas masalah yang akan diteliti, maka penulis merasa perlu memberikan batasan istilah dalam penulisan ini, yaitu sebagai berikut:

1. Korelasi adalah hubungan timbal-balik atau sebab akibat.[17] Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.
2. Kualitas adalah tingkat baik-buruknya sesuatu.[18] Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lima dimensi yang tergabung dalam faktor kualitas jasa, yakni :
   a. Keandalan, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
   b. Daya tanggap, yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
   c. Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat

---

[17] Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), Cet. 3, h. 526.

[18] Ibid., h.533.

yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

d. Empati, yakni kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

e. Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.[19]

3. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.[20] Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan yang dilakukan pihak bank kepada nasabah saat melakukan transaksi.

4. Kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan.[21] Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian perasaan nasabah terhadap produk dan pelayanan yang diberikan bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

5. Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.[22] Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang menggunakan produk tabungan mudharabah di bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

---

[19] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 1996), h.70.

[20] Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Op.Cit*., h. 571.

[21] Ibid, h.793.

[22] Robert Marshall dan Miranda, *Kamus Populer Uang dan Bank, (*Jakarta: Ladang Pustaka dan Intimedia, t.th), h. 82.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap beberapa penelitian terdahulu, ada beberapa penelitian yang berkaitan kualitas pelayanan maupun kepuasan nasabah. Maka telah ada penelitian yang mengkaji tentang kepuasan nasabah dan beberapa persoalan pada bank BPD, di antaranya adalah:

"*Kepuasan Nasabah terhadap Produk Tabungan Shar-e pada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin (Studi Kasus Mahasiswi Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin"* oleh Mariana Ulfah tahun 2008. Masalah yang diteliti menitik beratkan pada kepuasan dan ke tidak puasan nasabah terhadap produk tabungan shar-e. Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yakni mutu, harga dan kecepatan pelayanan yang sangat baik. Faktor yang mempengaruhi ke tidak puasan nasabah yakni faktor kecepatan transaksi ada sedikit gangguan pada sms banking dan phone banking.

"*Strategi Pemasaran Pembiayaan Murabahah (Studi pada Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin)"* oleh Siti Lini Rahmawati tahun 2010. masalah yang diteliti menekankan pada strategi pemasaran pembiayaan murabahah yang digunakan bank BPD Kalsel Syariah cabang Banjarmasin sesuai dengan ketentuan perbankan secara umum, yaitu melalui sosialisasi dengan melakukan iklan dan keanekaragaman produk murabahah.

"Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Jasa di Pengadaian Syariah Cabang Kebun Bunga" oleh Khairun Nisa tahun 2009. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pemaksimalan dimensi kualitas jasa

seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti nyata yang telah dilakukan pihak pegadaian Syariah cabang Kebun Bunga mempunyai efek yang positif bagi pegadaian tersebut. Di samping itu pendidikan, pengalaman dan lingkungan sosial, pelanggan juga sangat berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

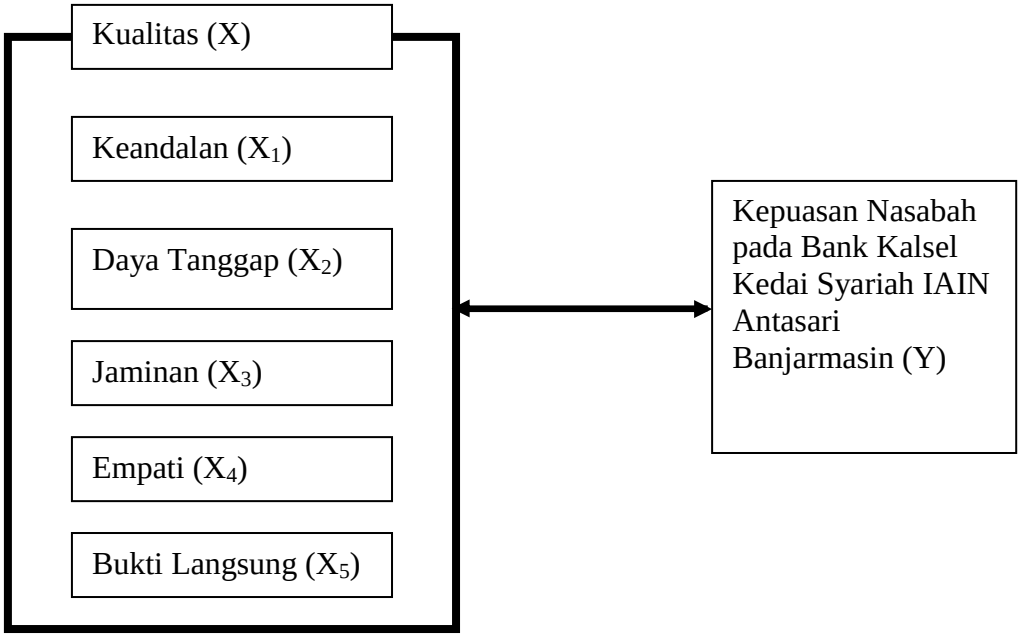
"*Mekanisme Pembiayaan Murabahah pada Bank BPD Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin (dalam Perspektif Ekonomi Islam)* oleh Nurul Qomariatul Awaliyah" tahun 2009. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini menitikberatkan pada mekanisme pembiayaan murabahah. Prosedur pembiayaan murabahah dilaksanakan sesuai ketentuan bank BPD, yakni diperkenankan uang muka dan jaminan pada nasabah. Menurut tunjauan ekonomi Islam mekanisme pembiayaan murabahah pada Bank BPD Kalsel Kantor Cabang Syariah dapat menguntungkan pihak bank dan nasabah.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini adalah menitik beratkan pada "Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin". Dengan demikian terdapat pokok permasalahan yang sangat berbeda antara beberapa penelitian yang telah penulis kemukakan di atas dengan persoalan yang akan penulis teliti.

G. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran penulis menggambarkan hubungan secara sistematik antara variabel X dan variabel Y, yakni kualitas pelayanan dengan

kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin sebagai berikut :



H. Hipotetsis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.[23] Berdasarkan pada kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

H_a : Diduga ada hubungan antara kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) dengan kepuasan nasabah

[23] Prof. DR. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek,* (Jakarta; PT. Rineka Cipta,2010), Cet.14,h.110.

pada bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

H_0 : Diduga tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) dengan kepuasan nasabah pada bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

I. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penelitian, maka penulis akan memberikan sistematika penulisan sebagai berikut:

Pada bab pertama penulis melakukan tahap pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis dan sistematika penulisan.

Pada bab kedua penulis memuat landasan teori yang terdiri dari pengertian kualitas, dimensi kualitas, pelayanan dalam etika Islam, pengertian kepuasan pelanggan, dan perilaku konsumen.

Pada bab ketiga didalam metode penelitian terdiri dari jenis penelitian, sifat dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengukuran data, identifikasi variabel, teknik analisis data, prosedur penelitian.

Pada bab keempat yakni penyajian data dan analisis penulis memuat data profil bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, data identitas responden, data kualitas pelayanan, data kepuasan nasabah, rekapitulasi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, dan analisis data.

Untuk yang terakhir bab lima yakni penutup, penulis kesimpulan dari

analisis dan saran-saran.