

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan hadirnya bank syariah ditengah perbankan konvensional dapat menawarkan sistem perbankan dengan pilihan di antara beberapa kemungkinan layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar larangan riba untuk Ummat Muslim bagi yang membutuhkan, perkembangan volume BNI dan bank pengkreditan rakyat syariah (BPRS) yang keinginan Ummat Muslim untuk memanfaatkan layanan jasa perbankan syariah hingga saat ini telah menunjukkan gambaran semakin besar (Zainul Arifin, 2000).

Manusia tidak bisa terlepas oleh aktivitas dan perilaku ekonomi seperti halnya dalam sistem perbankan yang sangat berhubungan satu sama lain apalagi dalam perekonomian masyarakat yang lebih dominan dalam beragama Islam yang dimana memerlukan sistem perbankan yang sesuai dengan hukum syariat Islam. Dengan adanya perbankan syariah ini maka masyarakat yang membutuhkan atau menginginkan pada sistem bunga, melainkan imbalan yang tidak didasarkan dengan bagaimana hukum dari prinsip syariat dalam Islam (Idayanti, 2014).

BSI merupakan jasa perbankan dari bank BSI milik pemerintah BUMN (badan usaha milik negara) yang awalnya menganut sistem konvensional lebih lama berkembang di Indonesia yang dimana masyarakat lebih dulu mengenal dan menggunakan BSI dengan sistem konvensional. Pada awal periode 1990-an jasa perbankan berkembang seiring waktu dengan menggunakan sistem syariah di

Indonesia, sistem syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia, BSI juga memperluas sistem dengan menggunakan yang lebih dominan yaitu Ummat Muslim yang dimana akan lebih memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragama Islam, kebutuhan masyarakat Indonesia yang mayoritasnya adalah Ummat Muslim. Masyarakat yang tidak memanfaatkan jasa dari bank konvensional karena prinsip keyakinan ataupun keberadaan sistem perbankan syariah dapat memenuhi kebutuhan sebagian kepercayaannya (Fadhilah B Rahmatika, 2014).

Dalam Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan disebutkan bahwa bank merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pertumbuhan dan perkembangan industri perbankan syariah telah memasuki babak baru yang dimana dapat mengubah dan hanya sekedar memperkenalkan suatu pilihan yang mudah untuk menjadi pilihan utama atau yang pertama bagi nasabah dalam memilih bertransaksi di bank syariah yang memiliki potensi besar. Sebagai peranan yang utama dalam mengatur ekonomi di tanah air dan bagaimana bank syariah menempatkan posisinya di tengah perbankan konvensional (Nurdalifa, 2018).

Bank Islam merupakan suatu lembaga keuangan atau perbankan yang lebih dominan terhadap sesuatu yang sesuai dengan prinsip syariat Islam yaitu berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist. Dalam melakukan transaksi keuangan untuk menghindari praktik riba dalam Al-Qur'an hukumnya haram.

Keharaman riba mengacu pada Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 275:

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 فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahan:

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”. (Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Karya Agung Surabaya, Ed. Revisi, 2006), hlm. 47

Berdasarkan ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT telah mengharamkan riba dan menghalalkan jual beli. Orang yang memperbolehkan riba dapat dikatakan sebagai penentang aturan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT karena mereka melanggar perintahnya. Riba yang dahulu telah dimakan atau belum diketahui sebelum turunnya Firman Allah SWT ini apalagi pelakunya bertaubat, tidak ada kewajiban untuk mengembalikannya dan dimaafkan oleh Allah SWT. Sedangkan bagi para pelaku atau siapa saja yang kembali lagi melakukan riba setelah mengetahui larangan dari Allah, maka mereka adalah penghuni neraka akan kekal didalamnya. Hal ini sudah diketahui bahwa prinsip dasar operasional membangun sistem bagi hasil yang dibangun pada perbankan syariah (Idayanti, 2014).

Semua bank menawarkan produk tabungan termasuk Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 dengan berbagai jenis produk tabungan. Jenis produk tabungan yang ditawarkan memiliki keunggulan masing-masing. Namun produk unggulan di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 adalah Tabungan Easy yang terbagi menjadi dua yaitu tabungan BSI Easy Wadi'ah dan tabungan BSI Easy Mudharabah karena memiliki nasabah yang paling banyak. Disini penulis lebih memfokuskan kepada tabungan BSI Easy Wadi'ah. Tabungan BSI Easy Wadi'ah adalah tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadi'ah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

Seorang kosumen atau pelanggan dikatakan puas apabila ia senang dan mempunyai perilaku yang kuat untuk menggunakan atau membeli lagi secara rutin sebuah produk atau jasa. Bagaimana cara membentuk kepuasan pelanggan, tentunya harus dimulai dengan memberikan kualitas produk atau jasa yang unggul atau superior, sehingga pelanggan merasa puas dengan pengalaman mengkonsumsinya. Kepuasan pelanggan berawal dari penilaian konsumen terhadap kualitas produk atau jasa yang diterimanya (persepsi) berdasarkan harapan yang telah terkonsep dalam pikirannya. Harapan tersebut muncul dari produk atau jasa yang telah diterima sebelumnya (pengalaman) serta berita dari mulut ke mulut yang sampai pada pelanggan. Penilaian itu akan menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas yang diberikan telah sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Namun sebaliknya, jika kualitas produk atau jasa yang diberikan kurang

ataupun berada dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Pengukuran atas tingkat kepuasan pelanggan perusahaan merupakan hal yang sangat penting, karena dengan demikian maka kinerja perusahaan dapat diukur dan dibandingkan dengan para pesaingnya. Selain itu perusahaan dapat mengetahui jika ada kekurangan atau kelemahan terhadap kualitas produk (barang atau jasa) yang ditawarkan. Sikap dan tindak lanjut adalah penting untuk menumbuhkan pelanggan yang loyal. Bila pelanggan menjadi hilang atau tidak aktif, tindakan harus diambil dalam upaya merebut kembali bisnis (Afnina & Yulia Hastut, 2018).

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Payne (1993:24) memberikan definisi kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Nasabah membeli jasa untuk memenuhi kebutuhannya dan nasabah akan memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan pelanggan berhubungan dengan *benefit* atau keuntungan yang diterimanya. Kualitas produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan tersebut.

Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan nasabah adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Dalam menciptakan kepuasan nasabah, jenis dan mutu produk itu sangat penting. Perusahaan yang jenis produknya sangat inovatif, bermutu tinggi, dengan harga

bersaing sehingga dapat bersaing dengan produk lain yang sejenis, akan dapat menarik lebih banyak pelanggan. Semakin inovatif suatu produk hingga dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan tersebut (Kurniawan, 2013:13).

Tabel 1.1
Produk Tabungan dan Jumlah Nasabah

No	Produk Tabungan	Jumlah Nasabah Februari – Desember
1	BSI Tabungan Valas	167
2	BSI Tabungan Haji Indonesia	531
3	BSI Tabungan Easy Mudharabah	1.117
4	BSI Tabungan Pendidikan	185
5	BSI Tabungan Bisnis	121
6	BSI TabunganKu	207
7	BSI Tabungan Pensiun	431
8	BSI Tabungan Efek Syaria'ah	133
9	BSI Tabungan Smart	153
10	BSI Tabungan Prima	180
11	BSI Tapenas Kolektif	171
12	BSI Tabungan Payroll	155
13	BSI Tabungan Mahasiswa	288

14	BSI Tabungan Junior	501
15	BSI Tabungan Simpanan Pelajar	641
16	BSI Tabungan Easy Wadiah	1.360
17	BSI Tabungan Rencana	261
18	Rekening Autosave dan Qurban	381

Sumber: Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1

Data tersebut menggambarkan jumlah nasabah tabungan BSI Easy Wadiah memiliki jumlah nasabah 1.360 dimana paling banyak peminatnya diantara produk tabungan yang lainnya.

Dalam penelitian ini penulis lebih fokus pada produk tabungan BSI Easy Wadiah. Alasan mengapa dilakukan penelitian tentang produk tabungan BSI Easy Wadiah ini karena dilatarbelakangi banyaknya nasabah yang menggunakan produk tabungan BSI Easy Wadiah, selain itu dalam penelitian ini untuk mengetahui apa produk tabungan BSI Easy Wadiah. Objek dari penelitian ini adalah nasabah Bang Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSI Easy Wadi’ah Pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah dari latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Tabungan BSI Easy Wadi’ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Tabungan BSI Easy Wadi’ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1”.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Teoritis

- a. Menjadi bahan masukan dan keilmuan untuk lembaga dalam mengevaluasi perkembangan dan perekonomian.
- b. Sebagai bentuk aplikasi keilmuan yang telah diperoleh peneliti selama masa perkuliahan, serta memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman bagi penulis.
- c. Dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi peneliti sebelumnya dan informasi pendahuluan bagi peneliti yang akan datang.

2. Praktis

- a. Menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam perencanaan, aktivitas pada perbankan sehingga dapat memberikan hasil yang lebih baik dimasa yang akan datang.
- b. Dapat dijadikan pertimbangan dalam menyusun dan memberikan kebijakan yang sesuai dengan kondisi riil yang ada.

E. Definisi Operasional

Untuk memahami istilah-istilah yang penulis gunakan dalam judul agar tidak terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan penafsiran ganda dan yang berbeda, dan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum dan luas. Maka penulis mengemukakan definisi operasional sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang untuk mengubah sesuatu yang lain. (tim penyusun kamus pusat pembinaan dan pengembangan bahasa, 1994, hlm. 216) Jadi yang dimaksud pengaruh disini adalah bagaimana kualitas produk dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya (Kotler dan Armstrong, 2014:11). Adapun kualitas produk yang dimaksud adalah kualitas produk tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

3. Kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah (Kotler 1997). Adapun yang dimaksud disini adalah kepuasan nasabah pada tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.
4. Tabungan BSI Easy Wadi'ah merupakan tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadi'ah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

F. Kajian Pustaka

Berikut ini ada beberapa penelitian terdahulu atau penelitian sebelumnya yang mengungkapkan tentang kualitas pelayanan dan produk pada suatu perusahaan, penelitian-penelitian tersebut antara lain:

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Destika Primasari (2016)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP. Hungaran., IAIN	Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	lokasi penelitian yaitu Bank BNI Syariah KCP Hungaran dan Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1

		Salatiga”		
2	Teuku Edyansyah (2014)	“Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri”	Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial, secara simultan kedua variabel juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk sedangkan penelitian yang penulis lakukan berfokus membahas tentang kualitas produk.
3	Halida Utami (2013)	“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Dagang Ria Catering Pekanbaru, UIN Sultan Syarif Kasim Riau”	Hasilnya menerangkan bahwa terdapat pengaruh pada variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ria Catering Pekanbaru	Variabel penelitian yaitu kualitas produk, pelayanan dan kepuasan pelanggan, pada penelitian ini kualitas produk dan kepuasan nasabah.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Teori ini secara logis mencermati dokumentasi-dokumentasi dan riset-riset sebelumnya yang terdapat pada suatu area masalah yang sama secara umum. Membangun sebuah kerangka konseptual akan dapat membantu peneliti dalam mengendalikan maupun menguji suatu hubungan, serta meningkatkan pengetahuan atau pengertian terhadap suatu fenomena yang diamati (Mudrajad Kuncoro, 2009).

Demi menyenangkan pelanggan, suatu perusahaan atau organisasi akan terus berusaha sekeras mungkin. Ada beberapa pelanggan menunjukkan ketidakpuasan yang tinggi meskipun sebenarnya mereka puas. Menurut Umar (2013), beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanannya, serta pelayanan setelah penjualan. Menurut Tjiptono (2013), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah fitur produk dan jasa. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh hasil evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa. Dalam melakukan studi kepuasan, banyak perusahaan menggunakan kelompok fokus untuk menentukan fitur dan atribut penting dari jasa dan kemudian mengukur persepsi pelanggan terhadap fitur itu. Pelanggan jasa akan membuat trade-off antara fitur jasa yang berbeda (misalnya, tingkat harga dengan kualitas, atau dengan keramahan karyawan), tergantung pada tipe jasa yang dievaluasi dan tingkat kekritisannya.

Menurut Lupiyoadi (2013), salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Faktor harga produk juga berperan utama, dimana produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

Dari penjelasan tersebut peneliti menduga bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pikir



H. Hipotesis

Hipotesis (dugaan sementara), yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Artinya, hipotesis akan menjadi dalil (acuan) jika telah dibuktikan kebenarannya dengan melalui penelitian (Tanzeh, Ahmad, 2009, hal. 87).

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2006:192) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan. Berry (2007:1) menyebutkan sepuluh faktor

penentu kepuasan (*ten domains of satisfaction*) yang mempengaruhi perilaku kepuasan konsumen, salah satunya adalah kualitas produk.

Santoso (2009:145) mengatakan bahwa konsumen yang terpuaskan akan dengan senang hati menyampaikan kabar positif tentang perusahaan tanpa diminta, namun konsumen yang kecewa akan menjadi pembawa kabar negatif. Kualitas produk adalah suatu keadaan dimana nasabah merasa cocok dengan suatu produk atau sesuai dengan keinginan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhannya. Produk menjadi instrumen penting untuk mencapai kesuksesan dan kemakmuran pada perusahaan modern. Perkembangan teknologi, peningkatan persaingan global, serta kebutuhan dan keinginan pasar mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk yang terus-menerus. Suatu produk dapat memuaskan konsumen bila dinilai dapat memenuhi atau melebihi keinginan dan harapannya.

Kualitas produk yang baik akan menimbulkan keinginan konsumen atau pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Kepuasan nasabah merupakan penyebab utama timbulnya loyalitas yang tinggi. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis. Hubungan tersebut merupakan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2011:33).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, ukuran kepuasan yang dirasakan konsumen saat menggunakan suatu produk ini relatif dipengaruhi kuat oleh kualitas produk. Dengan demikian, dihipotesiskan dalam penelitian ini bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sehingga dalam penelitian ini hipotesis yang dikembangkan adalah :

Hipotesis :

- Ho: Tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.
- Ha: Ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

I. Sistematika Penulisan

Sesuai dengan pedoman penulisan skripsi, maka penulis membagi skripsi ini dalam 5 bab yaitu:

BAB I pendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarakan dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kerangka pemikiran sebagai model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang

diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan yaitu sesuai skripsi secara keseluruhan.

BAB II merupakan landasan teori yang berisikan tentang pengertian dan serta hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

BAB III merupakan metode penelitian, berisikan tentang jenis, pendekatan, dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran dan instrument kuesioner, teknik pengolahan data dan analisis data dan tahapan penelitian.

BAB IV merupakan laporan hasil penelitian yang memuat tentang data penelitian dan analisis data.

BAB V merupakan bab penutup, disini akhirnya penulis membuat kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitiannya.