

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu meminjamkan uang, menerima simpanan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Bank syariah adalah lembaga keuangan dimana usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.

Di era globalisasi ini, ekonomi telah memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan industri perbankan di Indonesia. Salah satu perkembangannya ditandai dengan semakin banyaknya bank yang memiliki berbagai macam produk pelayanan yang ditawarkan kepada nasabahnya. Hal ini menandakan adanya suatu persaingan yang semakin ketat bagi industri perbankan untuk mendapatkan hati dari nasabah melalui produk dan jasa yang ditawarkan. Bank Muamalat menjalankan operasional bank berdasarkan prinsip syariah dan memiliki produk dan jasa yang beragam untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Bank Muamalat merupakan bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan dan mengeluarkan produk-produk yang berlandaskan prinsip syariah islam. Maka Bank Muamalat melakukan upaya dan strategi dalam memasarkan produknya terutama pada produk simpanan tabungan. Salah satunya adalah produk tabungan iB Hijrah, Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan

berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* local dan luar negeri (Bank Muamalat,2016).

Tabungan iB Hijrah ini menggunakan 2 akad yaitu, akad mudharabah dan akad wadiah. Akad mudharabah adalah perjanjian kerjasama antara penabung atau nasabah dengan pihak bank dalam kerjasama ini, pihak penabung atau nasabah menyediakan uang 100% dan pihak bank akan bertindak sebagai pengelola uang tersebut. Apabila usaha yang dilakukan dari kerjasama itu berhasil, maka akan dibagi berdasarkan kontrak. Bagi hasil yang biasanya dihitung dari persentase ini juga disebut dengan nisbah. Sedangkan akad wadiah adalah titipan murni dari nasabah kepada pihak bank, nasabah tersebut menitipkan atau menyimpan uang ke bank dan dana tersebut bisa diambil sewaktu-waktu ketika nasabah itu memerlukan. Biaya yang digunakan pada produk tabungan tersebut lebih kecil dibandingkan dengan produk deposito dan giro. Selain itu produk tabungan iB Hijrah dapat digunakan untuk sarana investasi yang murni sesuai syariah, nasabah juga dapat melakukan penyetoran dan penarikan tunai dengan sangat mudah, bank juga dapat menjaga amanah dari nasabah sesuai dengan akad yang dilaksanakan. (Bank Muamalat,2016)

Tetapi, untuk Bank Muamalat Cabang Yogyakarta nasabah yang menabung disini lebih banyak menggunakan produk tabungan iB Hijrah. Dikarenakan keunggulan menggunakan tabungan tersebut ialah bebas biaya administrasi, mendidik dengan maksud bank dapat mengedukasi nasabah

mengenai pentingnya menabung, khususnya bagi masyarakat yang baru mulai kegiatan menyimpan dana. Terjangkau untuk semua kalangan masyarakat dan juga menguntungkan dengan mendapatkan bonus dana simpanan yang disimpan. (Bank Muamalat,2016)

Dalam menarik hati nasabahnya, bank muamalat tidak hanya berfokus pada produknya saja, melainkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan dari pelanggan atau nasabahnya. Pola konsumsi dan gaya hidup nasabah menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Tjiptono(2006:59) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan dan kualitas produk menjadi senjata perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis dengan perusahaan lain. Adapun aspek yang tidak kalah penting dalam bisnis perbankan yaitu tuntutan bagaimana bank dapat memperoleh kepercayaan yang penuh dari pelanggan agar pelanggan tersebut tidak beralih ke perusahaan lain. Untuk terus melakukan inovasi dalam produknya dan dituntut juga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Produk dan jasa yang tidak sesuai dengan pelanggan sangat mudah ditinggalkan oleh nasabah dan akhirnya nasabah beralih ke bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut, tentunya perusahaan akan mengutamakan harga yang tepat, kualitas produk yang layak dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Kualitas produk merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelanggan atau nasabah. Menurut Payne dalam Hidayat (2009) kualitas produk adalah suatu bentuk nilai kepuasan yang kompleks. Nasabah membeli jasa untuk memenuhi kebutuhannya dan nasabah akan memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Kualitas produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan tersebut.

Adanya kualitas pelayanan yang baik disuatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan ialah dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan tersebut dapat berupa kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, tanggap terhadap keluhan pelanggan, serta memberikan pilihan solusi yang baik. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dilakukan perusahaan dengan menaruh perhatian yang lebih pada kepuasan pelanggan. Dikarenakan pengukuran terhadap kualitas kepuasan maupun ketidakpuasan nasabah merupakan tolak ukur yang penting dari kepuasan nasabah itu sendiri, dan hal inilah yang harus menjadikan nilai tambah untuk bank syariah.

Dalam kenyataan yang terjadi bahwa timbul permasalahan tentang kepuasan dan ketidakpuasan terhadap nasabah Bank Muamalat berdasarkan informasi dari nasabah dan peserta magang bahwa kualitas pelayanan di Bank Muamalat masih dipandang belum memuaskan. Berikut ada beberapa

permasalahan yang terjadi diantaranya yaitu dikarenakan kurangnya jumlah *counter/teller* maupun *customer service*, sehingga dalam aktivitas pelayanan yang mencakup penyetoran tabungan, penyetoran pinjaman, dan kesemuanya itu membutuhkan waktu yang lama, sehingga pembayaran dilakukan di *counter/teller* yang sama, sehingga tidak efisien dan efektif. Program computer terkadang mengalami *down server* yang dapat menyebabkan tidak dapat mengimbangi padatnya kegiatan seorang teller. Oleh karena itu, menyebabkan nasabah harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang optimal.

Kepuasan nasabah merupakan harapan setiap perbankan, yang sangat menunjang kelangsungan perusahaan untuk perkembangan dalam jangka panjang. Kepuasan nasabah tergantung dari apa yang telah dilihat dan dirasakan oleh nasabah, sehingga nasabah dapat memberikan tanggapan yang positif dan negatif terhadap Bank Muallamat Cabang Yogyakarta tersebut. Oleh karena itu, sebuah perbankan harus memperhatikan masalah kepuasan nasabah. Karena dalam menciptakan kepuasan nasabah terhadap perusahaan tidaklah mudah.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiartha dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali”, menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam variabel kualitas layanan khususnya pernyataan untuk dimensi jaminan (*assurance*) dan bukti fisik

(*tangibles*) menunjukkan bahwa menurut responden kualitas layanan sudah sesuai dengan harapan. Selain itu, dalam indikator lain seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*) telah berada dalam kelompok kategori tinggi. dan juga 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 yaitu kuesioner dan menganalisis data menggunakan regresi berganda. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dan untuk pengujian secara simultan atau bersama kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis mengambil judul penelitian ini tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hijrah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta) ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa permasalahan yang sudah dijelaskan oleh peneliti dalam latarbelakang, maka rumusan masalah yang perlu diteliti ialah :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan Tabungan iB Hijrah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk Tabungan iB Hijrah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta ?

3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas produk Tabungan iB Hijrah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dari rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui besaran dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Tabungan iB Hijrah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui besaran dan menganalisis pengaruh kualitas produk Tabungan iB Hijrah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui besaran dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk Tabungan iB Hijrah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hal terpenting dalam sebuah penelitian adalah kemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Manfaat dari penelitian yang diharapkan adalah :

1. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini merupakan suatu kesempatan untuk dapat menerapkan dan menambah wawasan serta pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam dunia perbankan syariah.

2. Bagi Bank

Dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan yang mana masukan-masukan ini sangat bermanfaat bagi Bank Muamalat sehingga dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kualitas produk agar nantinya dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Dari penelitian ini penulis dapat menambahkan bahan bacaan mengenai studi ekonomi syariah tentang pengaruh kualitas produk, pemasaran terhadap kepuasan nasabah pada lembaga keuangan syariah.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hijrah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta” untuk memperoleh pembahasan yang sistematis dan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami, adapun sistematika penulisan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari landasan teori, tinjauan pustaka, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi dari jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, definisi operasional dan variabel, instrument penelitian dan analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil analisis dan pembahasan dari hasil penelitian berdasarkan data yang sudah diolah yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran untuk tempat penelitian dan juga untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN