

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah merupakan sebuah Perusahaan jasa Keuangan yang sedang berkembang yang masih memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabahnya. Untuk meningkatkan kemampuan bersaing terhadap Bank Konvensional, maka Bank syariah harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan selera nasabah dan pelayanan yang professional, sehingga kepuasan nasabah terpenuhi. Tingkat persaingan yang semakin tinggi mengakibatkan Bank Syariah harus tetap eksis dan mampu berkompetensi terhadap bank konvensional. Jika kualitas pelayanan bagus dan dapat memberi kepuasan para nasabah, maka nasabah tidak akan berpindah ke bank yang lain.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan Bank Syariah sebagai perusahaan jasa, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi suatu Bank syariah menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis, kepuasan nasabah akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan akan timbul setelah seseorang memperoleh pengalaman dari kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut. Kualitas pelayanan memberikan kepuasan kepada yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah serta adanya rekomendasi kepada orang lain dari

mulut ke mulut, sehingga akan tercipta nasabah baru, kepuasan nasabah merupakan peluang untuk mendapatkan nasabah baru. Lebih menguntungkan mempertahankan semua nasabah yang ada dibandingkan dengan pergantian nasabah, kemungkinan biaya untuk menarik nasabah baru bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan seorang nasabah yang sudah ada. Setiap Bank Syariah dituntut untuk membuat nasabah merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik. Untuk memenangkan persaingan, bank syariah harus mampu memberikan kepuasan kepada para nasabah. Kepuasan nasabah merupakan respons nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap Bank Syariah sebagai tolak ukur keunggulan daya saing Bank syariah.

Menurut Parasurama (dalam Lupiyoadi, 2006:182) mengemukakan bahwa konsep penilaian atau pengukuran kualitas layanan bisa diukur dari lima dimensi kualitas layanan yaitu: *Assurance* (Jaminan,), *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (kemampuan fisik) *Emphaty* (perhatian) dan *Responsiveness* (daya tanggap). Perbedaan kualitas layanan bisa dievaluasi dari perbedaan lima dimensi kualitas layanan yang didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara persepsi dan harapan konsumen. Othman dan Owen (2001), telah memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan syariah, metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam

SERVQUAL dan menambahkan dimensi *compliance* (kepatuhan terhadap syariat Islam) di dalamnya, keenam dimensi tersebut dikenal dengan model CARTER, yakni *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy* dan *Responsiveness* (CARTER). *Compliance* merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa syariah karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim. Allah *Ta'ālā* berfirman dalam Qs. Adz- Dzariyāt [51]: 56

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Wa mā khalaqtu'l- jinna wa'l-insa illa liya'budūn (“dan Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku.

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh *compliance* (Pemenuhan prinsip Syariah) terhadap kepuasan nasabah.
2. Adakah pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan nasabah.
3. Adakah pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan Nasabah.
4. Adakah pengaruh *tangible* (Kemampuan Fisik) terhadap kepuasan nasabah.
5. Adakah pengaruh *Emphaty* (perhatian) terhadap kepuasan nasaba.
6. Adakah pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah.

C. Tujuan dan manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Secara umum tujuan penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas Pelayanan yang terdiri dari dimensi *Compliance* (Pemenuhan prinsip Syariah), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Tangible* (Kemampuan Fisik), *Emphaty* (perhatian), *Responsiveness* (Daya tanggap), terhadap kepuasan nasabah.
- b. Sedangkan secara spesifik tujuan penelitian ini adalah:
 - 1) Menganalisis pengaruh kualitas jasa *compliance* pada kepuasan nasabah.
 - 2) Menganalisis pengaruh kualitas jasa *assurance* pada kepuasan nasabah.
 - 3) Menganalisis pengaruh kualitas jasa *reliability* pada kepuasan nasabah.
 - 4) Menganalisis pengaruh kualitas jasa *tangible* pada kepuasan nasabah.
 - 5) Menganalisis pengaruh kualitas jasa *emphaty* pada kepuasan nasabah.
 - 6) Menganalisis pengaruh kualitas jasa *responsiveness* pada kepuasan nasabah.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi Pengelola PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta dalam usaha menciptakan kepuasan nasabah di masa sekarang dan yang akan datang.

b. Manfaat Teoretis

Memberikan Informasi dan bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta, sehingga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

D. Sistematika Penulisan Tesis

Untuk mempermudah dalam menelaah materi tesis ini, maka penyajiannya di bagi dalam 5 (lima) bab, tiap bab mempunyai pembahasan tersendiri,tetapi juga mempunyai hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lain.

Sistimatika tesis ini disusun sebagai berikut :

BAB I Pendahuuan

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum tesis yang meliputi latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan Tesis.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini memberikan Landasan teori yang mendiskripsikan pengertian kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dalam perseptif Islam, kepuasan nasabah, Jasa, Bank Rakyat Indonesia, serta kumpulan kumpulan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini akan dibahas mengenai, jenis penelitian, metode penentuan sampel penelitian, definisi operasional, pengukuran variabel, metode analisis data yang terdiri dari (1) uji validitas, (2) uji reliability, (3) uji asumsi klasik, (5) pengujian hipotesis

BAB IV Analisis data dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum PT BPR Syariah Dana Mulia, diskripsi data penelitian dan hasil penelitian meliputi : uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik. analisis regresi linear berganda serta pembahasan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan uraian tentang pokok-pokok kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.