

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan Syariah di Indonesia mengalami peningkatan memberikan gambaran peluang dan potensi untuk terus di kembangkan BPR Syariah menjadi alternative lembaga keuangan terutama pada skala kecil dalam mengembangkan sektor perekonomian dalam usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Dengan semakin banyak pesaing membuat perusahaan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Supaya konsumen memperoleh pelayanan yang prima yakni pelayanan yang sesuai dengan harapannya (Subagyo, 2016).

Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan usaha perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah terbagi menjadi dua yaitu Bank Syariah Umum (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). BPRS adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip dasar islam, terutama bagi hasil atau mudharabah, BPRS berdiri karena adanya pemikiran untuk mendirikan bank syariah tingkat nasional (Sholahuddin, 2014).

Perkembangan teknologi informasi menjadikan persaingan bisnis dalam lingkungan global semakin kompetitif dan semakin sulit. Hal ini sudah di sebutkan dalam Undang-Undang perbankan syariah No.21 tahun 2008 pembiayaan dalam syariah merupakan salah satu kegiatan perbankan karena disitulah industri perbankan dapat berkembang, prinsip yang mendasari BPR syariah dalam melakukan pembiayaan antara lain prinsip bagi hasil, prinsip jual

beli, prinsip sewa dan prinsip pengambilan bonus. Secara khusus BPR Syariah, pedoman pelaksanaan berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab Dewan Syariah Nasional (DPS), BPRS diatur berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 15/22/DPbs tahun 2013. Dengan adanya pedoman tersebut, di harapkan tidak lagi terjadi penyimpangan dan berjalan sesuai dengan nilai-nilai syariah yang sudah di tetapkan sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas perbankan syariah di Indonesia, menjadikan perbankan syariah semakin meningkatkan kualitas layanannya agar tidak kehilangan pangsa pasarnya. Kemudahan dalam mengakses fasilitas perbankan, menjadikan konsumen dengan mudah membedakan kualitas layanan dari sebuah bank dengan bank lain (Fatmawati and Usnan, 2018).

Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dapat di artikan sebagai lembaga keuangan ekonomi perbankan yang kegiatan usahanya di jalankan secara konvensional atau berdasarkan prinsip-prinsip syariat islam (M. Sholahuddin dan Lukman Hakim, 2018). Kemudian secara luas BPR Syariah di kenal sebagai sistem yang menganut sistem ekonomi Syariah berdasarkan syariat islam. Kegiatan operasional dari BPRS utamanya untuk mengumpulkan uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian BPRS juga menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah.

Kualitas pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan nasabah bukanlah satu hal yang sangat mudah untuk di lakukan, sering juga di temukan sebuah masalah dalam pengelolaan pelayanan pada perbankan syariah dan tidak dapat memuaskan apa yang di inginkan nasabah. Berdasarkan hal itu,

sangat di perlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan nasabah yang sudah percaya terhadap perusahaan bank tertentu. Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini (Cahyani, 2016).

Dalam menciptakan kepuasan nasabah perusahaan harus memberikan pelayanan yang lebih berkualitas untuk memenuhi kebutuhan nasabah agar terciptanya sebuah kepuasan bagi nasabah. Maka akan lebih banyak lagi nasabah yang menggunakan BPR Syariah sebagai lembaga keuangan yang di percaya masyarakat. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Semakin baik kenyamanan yang dirasakan konsumen, maka semakin tinggi rasa kepuasannya (Yulianti and Herlina, 2018).

Penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu dapat dilihat dari penelitian (Subagyo 2016), (Cahyani 2016), (Sholahuddin, 2014), (Yulianti Herlina, 2018) belum ada yang meneliti tentang BPR Syariah sedangkan penelitian sekarang ini mencoba untuk menggunakan variabel BPR Syariah sebagai obyek penelitian. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Syariah Di Surakarta”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPR Syariah di Surakarta?
2. Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPR Syariah di Surakarta?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah di Surakarta?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah di Surakarta?
5. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah di Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPR Syariah di Surakarta.
2. Untuk menganalisis kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPR Syariah di Surakarta.
3. Untuk menganalisis daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah di Surakarta.
4. Untuk menganalisis jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah di Surakarta.
5. Untuk menganalisis empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah di Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dalam melakukan penelitian selanjutnya.
2. Bagi BPR syariah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai bahan pertimbangan dalam dunia perbankan syariah.
3. Bagi investor dan nasabah, dapat memberikan kontribusi bagi investor dalam meningkatkan investasi dan bagi para nasabah dalam meningkatkan dana simpanannya.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini terbagi dalam lima bab yang akan di susun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini di bahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka menerangkan mengenai teori yang di gunakan untuk mendekati permasalahan yang di teliti dan memuat jawaban sementara atas rumusan masalah dan pengkajian hasil dari penelitian-penelitian terdahulu, kerangka teoritik.

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

Metedologi penelitian terdiri dari lokasi penelitian, sampel, penelitian, variable penelitian, sumber data, jenis data, penentu

skala, pengukuran, validitas realibilitas, instrument, metode analisa baru.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum BPR Syariah di Surakarta, deskriptif data penelitian dan responden, uji validitas, dan reabilitas, uji normalitas, deskriptif variable penelitian, hasil analisis data dan uji hipotesis, pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan pokok analisa yang mencoba untuk menarik kesimpulan dan isi penelitian secara singkat memberikan saran yang berkaitan dengan masalah yang di teliti, serta keterbatasan yang terdapat dalam penelitian.