

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembiayaan keuangan Islam beserta pengaruhnya yang potensial pada kekuatan keuangan bank. Elemen pertama adalah pelarangan kontrak-kontrak yang mengandung bunga, karena Al-Quran melarang penerimaan dan pembayaran bunga dalam semua transaksi. Namun, untuk memastikan keberlanjutan dan operasi berkelanjutan mereka, bank syariah harus menerima semacam hadiah. Untuk alasan ini mereka bergantung pada gagasan pembagian risiko di bawah pengaturan untung / rugi (PLS). Gagasan ini meluas ke sisi kewajiban, dan akibatnya, bank syariah menjadi mitra dengan kedua deposito dan peminjam, dan mereka berbagi risiko dengan keduanya. Sebagai contoh, di bawah konsep klasik mudharab di mana ada dua bank, satu dengan modal (iefinancier atau mitra diam), dan satu dengan kontrak ales (Murabahah). Sementara bank konvensional juga terlibat aktif dalam kegiatan non-tradisional yang menghasilkan pendapatan.

Beck et al (2013) membahas bahwa orang dapat mengharapkan perbedaan antara dua bank yang bisa menuju ke arah mana pun. Seperti yang mereka sebutkan, di satu sisi mungkin ada bagian yang lebih tinggi dari pendapatan non-bunga di bank-bank Islam karena bank-bank ini mungkin membebankan biaya yang lebih tinggi dan komisi untuk mengkompensasi kekurangan pendapatan bunga.

Perbankan syariah yang memberikan layanan dan produk sesuai syariah (hukum syariah) yang secara tegas melarang tidak hanya riba atau biaya bunga berlebih seperti biaya tambahan pinjaman, tetapi juga melarang keterlibatan tidak etis lainnya kegiatan seperti spekulasi dan perjudian (Iajuni et.al, 2017). Tidak seperti aturan keuangan konvensional, aturan keuangan Islam mendorong resiko dan pembagian keuntungan di bidang keuangan. Prinsip kepentingan perbankan bebas adalah pembagian laba atau rugi (Metwally,1997) dan melarang juga bunga atau riba, perjudian, gharar (pengambilan resiko yang tidak semestinya), keterlibatan dalam perdagangan barang-barang tersebut dan layanan yang melanggar hukum (El-Gamal, 2001). Banyak nasabah Indonesia masih ragu dengan kualitas layanan bank syariah dan profesionalisme karena keunggulan dalam produk dan kualitas layanan tetap diperlukan untuk pelanggan (Hidayat et.al, 2015).

Penawaran layanan merupakan komponen penting dari fungsi bisnis merupakan cara perusahaan berkomunikasi dan memberikan produk kepada nasabah dan bukti fisik yang dipertahankan kenyamanan, daya tarik, dan kinerja organisasi. Jadi, mengembangkan dan menawarkan kualitas yang sangat baik layanan tidak diragukan lagi merupakan input penting untuk rapat dan melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan yang dalam berubah secara positif mempengaruhi perilaku loyalitas pelanggan dan meningkatkan kinerja dan citra organisasi, mempercepat penjualan dan pertumbuhan perusahaan di Indonesia lingkungan pasar yang semakin kompetitif (Fisher,2001). Untuk nasabah, kualitas layanan dipandang sebagai standar

dari layanan yang ditawarkan kepada mereka dan sejauh mana pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan mereka yang membutuhkan layanan dilakukan agar terus meningkat (Hammoud dan Bittar,2016). Kepuasan dan loyalitas nasabah akan tumbuh jika produk dan layanan memenuhi harapan nasabah.

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang SERVQUAL pada perbankan syariah (Al-Tamimi & Al-Amiri, 2003; Shafie, Azmi & Haron, 2004; Ciptono & Soviyanti, 2007; Ramdhani *et al.* 2011) dalam pengukuran kualitas layanan SERVQUAL menggunakan model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) beserta model CARTER yang dikembangkan oleh Othman (2001). Pembentukan model pengukuran SERVQUAL yaitu *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy*. Pada bank syariah dan bank konvensional terhadap kepuasan nasabah mereka di indonesia. Berdasarkan uraian di atas menunjukkan masih sedikit penelitian yang membuat. Penelitian ini bertujuan untuk membuat model SERVQUAL dapat digunakan sebagai acuan dalam kepuasan nasabah di bank syariah dan bank konvensional yang berada di Indonesia.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang **“Pengaruh *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Konvensional Dan Bank Syariah”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka perumusan penelitian ini adalah : Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan bank konvensional dan bank syariah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas yang sudah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan bank konvensional dan bank syariah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Bank

Mampu memberikan bahan pertimbangan kepada bank syariah maupun konvensional dalam memberikan pelayanan nasabah.

2. Bagi Penulis

Diharapkan memberikan bahan informasi dan wawasan dalam bidang kualitas pelayanan nasabah.

3. Bagi Peneliti Lain

Mampu memberikan pemahaman serta referensi kepada peneliti lain untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah dan bank konvensional.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami skripsi ini, maka dalam pembahasannya penulis membagi menjadi beberapa bab yang masing-masing terdiri dari :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisilatar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat serta sistematika penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

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

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran beserta teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Analisi Data

Bab ini menguraikan penyajian data dan analisis data dan pembahasan data.

BAB V : Penutup

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran