

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan merupakan bagian penting dari sistem keuangan guna kelancaran kegiatan perekonomian suatu negara. Didalam memenuhi kebutuhan calon nasabah serta untuk mengembangkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka beberapa bank telah memperluas daerah operasinya dengan membuka kantor-kantor cabang pembantu, sehingga bank dapat meningkatkan pelayanannya.

Persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dengan harga murah, penyerahan cepat, dan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya dibanding dengan kompetitornya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan nasabah.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi, jual beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk

penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya, yang dinyatakan sesuai nilai-nilai syariah yang bersifat makro maupun mikro.

Perkembangan bank syariah mulai terasa sejak dilakukan amandemen terhadap UU No. 7/1992 menjadi UU No.10/1998 yang memberikan landasan operasi yang lebih jelas bagi bank syariah. Sebagai tindak lanjut UU tersebut, Bank Indonesia (BI) mulai memberikan perhatian lebih serius terhadap pengembangan perbankan syariah, yaitu membentuk suatu kerja pada april 1999. Suatu kerja khusus ini menangani penelitian dan pengembangan bank syariah (Tim penelitian dan Pengembangan Bank Syariah di bawah Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan) yang menjadi cikal bakal bagi Biro Perbankan Syariah yang dibentuk pada tanggal 31 Mei 2001, dan sejak Agustus 2003 menjadi Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia.

Bank Negara Indonesia (BNI) adalah bank komersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia. Bank ini didirikan pada tanggal 5 Juli tahun 1946. BNI juga mempunyai unit usaha syariah, namun sejak 2010 telah *spin off* (memisahkan diri), yang dinamakan BNI Syariah.

BNI Syariah merupakan salah satu instansi pelayanan jasa dalam dunia perbankan yang pada awalnya hanya berbentuk unit usaha syariah yang ada pada bank BNI konvensional. Berkembang unit usaha syariah yang ada pada bank BNI memicu keinginan dari unit usaha syariah yang ada pada bank BNI konvensional. Sehingga pada 19 Juni 2010 unit usaha syariah BNI resmi berdiri sendiri dan menjadi Bank Umum Syariah. Untuk memenangkan persaingan,

bank BNI Syariah selalu berupaya memahami keinginan dan kebutuhan nasabahnya sehingga dapat menciptakan kepuasan pada nasabah yang akan berdampak pada peningkatan jumlah nasabah. BNI Syariah adalah salah satu bank syariah di Indonesia yang menerapkan tata cara operasional bank yang sistemnya bagi hasil dan kesadaran akan nilai-nilai yang dianut dalam suatu perusahaan akan melahirkan perasaan pada nasabah untuk bergabung.

Setiap bank agar dapat tetap eksis, maka bank harus memperhatikan perubahan kebutuhan nasabah untuk memenangkan persaingan. Perusahaan perlu menyusun strategi dengan tujuan untuk menciptakan *brand image* yang mendalam bagi pelanggan atau pengguna produk dan jasa pelayanan. Strategi tersebut dapat menjadi petunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif dan inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan tujuan akhir strategi tersebut yakni terciptanya kepuasan nasabah.

Mencermati perkembangan bisnis perbankan memandang fenomena ini sebagai peluang bisnis yang besar. Berbagai upaya dilakukan perbankan untuk tetap bertahan hidup di masa setelah krisis yang berkepanjangan ini dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan-perusahaan perbankan lainnya. Salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat supaya tetap bertahan hidup di tengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun dalam melakukan strateginya, bank akan mengalami suatu kegagalan apabila tanpa didukung baik oleh pihak internal perusahaan itu sendiri maupun pihak luar

bank yang dalam hal ini adalah para nasabah yang selalu menuntut kepuasan atas kinerja dari bank.

Untuk mengetahui perkembangan suatu perusahaan dapat dilihat dari perkembangan jumlah nasabah yang bergabung. Adapun gambaran pencapaian jumlah nasabah dari tahun 2013 sampai tahun 2017 dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1: Perkembangan Jumlah Nasabah (Mudharib) di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru**

Jenis Nasabah	Jenis Simpanan/ Pembiayaan	Jumlah/Peningkatan Nasabah				
		2013 (Orang)	2014 (Orang)	2015 (Orang)	2016 (Orang)	2017 (Orang)
Nasabah Simpanan	Deposito	275	333	455	533	562
	Giro	251	290	338	402	456
	Tabungan	27.805	35.598	45.486	54.072	59.239
Nasabah Pembiayaan	Mudharabah	42	25	28	62	25
	Musyarakah	32	24	22	24	33
	Murabahah	1.108	1.175	1.128	1.185	1.177
Jumlah		29.513	37.445	47.457	56.278	61.492

Sumber : PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa perkembangan jumlah nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru secara keseluruhan mengalami peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2013 sampai tahun 2017.

Namun nasabah pembiayaan ditahun 2014 terdapat penurunan jumlah nasabah pada transaksi akad pembiayaan mudharabah, pembiayaan mudharabah yang semulanya di tahun 2013 berjumlah 42 orang menurun menjadi 25 orang di tahun 2014 dan ditahun 2015 mengalami peningkatan sebanyak 28 orang dan di tahun 2016 jumlah nasabah 62 orang dan ditahun 2017 mengalami penurunan kembali sebanyak 25 orang. Penurunan jumlah nasabah juga terjadi pada akad pembiayaan musyarakah yang mana pada tahun 2013 berjumlah 32 orang turun menjadi 24 orang di tahun 2014, dan di tahun 2015 mengalami penurunan kembali berjumlah 22 orang dan mengalami kenaikan di tahun 2016 berjumlah 24 orang. Kemudian jumlah nasabah pada akad pembiayaan murabahah yang mana pada tahun 2014 berjumlah 1.175 orang menjadi 1.128 orang pada tahun 2015 dan mengalami peningkatan kembali pada tahun 2016 sebanyak 1.185 orang dan mengalami penurunan kembali berjumlah 1.177 orang pada tahun 2017.

Dari latar belakang uraian di atas terlihat bahwa adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, faktor-faktor tersebut terdapat tiga faktor yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, dan rasa percaya. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan penjelasan di atas yang dituangkan dalam bentuk karya ilmiah, hal inilah yang mendasari peneliti tertarik untuk memilih judul: **"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru"**.

## **B. Rumusan Masalah**

Setelah dilihat dari uraian latar belakang masalah di atas tersebut, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Faktor Kualitas Produk mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru?
2. Apakah Faktor Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru?
3. Apakah Faktor Rasa Percaya mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru?
4. Apakah Faktor Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Rasa Percaya mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru?

## **C. Tujuan Masalah**

Ada pun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Faktor Kualitas Produk mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru.
2. Mengetahui Faktor Kualitas Produk mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru.
3. Mengetahui Faktor Rasa Percaya mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru.

4. Mengetahui Faktor Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Rasa Percaya mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi pimpinan bank agar lebih dikembangkan lagi pelayanan jasa produk agar nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru lebih puas kedepannya.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan referensi ekonomi Islam untuk mengetahui kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru.

#### **E. Sistematika Penelitian**

Sistematika pembahasan dalam penulisan penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdiri atas Latar Belakang Masalah; Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian; dan Sistematika Penelitian.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang; Pengertian Kepuasan Nasabah; pengukuran kepuasan nasabah; Konsep Kepuasan Nasabah; Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah; Pengertian Bank Syariah; Dasar Hukum Bank Syariah; Fungsi dan Peranan Perbankan Syariah, Akad Bank Syariah; Produk Pendanaan Bank Syariah; Produk Pembiayaan Bank Syariah; Tinjauan Penelitian Relevan; Konsep Operasional; Kerangka Konseptual dan Hipotesis.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini Menjelaskan Jenis Penelitian; Tempat dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel; Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data; Teknik Pengolahan dan Analisis Data

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Deskripsi Data; Analisis Data; Pembahasan Hasil Temuan.

## **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini akan dijelaskann tentang Kesimpulan dan Saran.