

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang sangat positif, baik ditinjau dari jumlah bank, aktifitas bisnis, keragaman produk, dukungan regulator, maupun respon masyarakat terhadap keberadaan bank syariah..

Berdasarkan informasi statistik perbankan syariah dari publikasi BI yang di akses pada 1 februari 2014, menunjukkan bahwa pada tahun 2000 jumlah bank yang ada sangat terbatas, yaitu 2 bank umum syariah dan 3 bank yang membuka unit usaha syariah. Pada tahun 2003 terdapat 2 kantor bank umum syariah, 8 unit usaha syariah, dan 84 bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS). Adapun pada tahun 2005 terdapat 3 kantor bank umum syariah, 19 unit usaha syariah, 92 BPRS yang tersebar di Indonesia. Pada tahun 2006 terdapat 3 kantor bank umum syariah, 20 Unit usaha syariah, 100 bank pembiayaan rakyat syariah. Dan pada bulan Desember 2007 terdapat 3 bank merupakan bank umum syariah, 26 bank merupakan unit usaha syariah, dan 114 bank merupakan bank pembiayaan rakyat syariah.

Dari tahun ke tahun jumlah bank syariah selalu mengalami peningkatan, dimana pada tahun 2008 terdapat 5 bank umum syariah, 27 unit usaha syariah, 131 bank pembiayaan rakyat syariah. Adapun pada tahun 2009 terdapat 6 bank umum syariah, 25 unit usaha syariah, 138 bank pembiayaan rakyat syariah. Pada tahun 2010 telah berjumlah 184 unit

yang terdiri dari 11 bank umum syariah, 23 unit usaha syariah, dan 150 bank pembiayaan rakyat syariah. Adapun pada tahun 2011 terdapat 11 Bnk umum syariah, 24 unit usaha syariah, 155 bank pembiayaan rakyat syariah. Adapun pada akhir tahun 2012 terdapat 193 unit yang terdiri dari 11 bank umum syariah, 24 unit usaha syariah, 158 bank pembiayaan rakyat syariah. Hingga pada akhir tahun 2013 mencapai 194 unit dengan rincian 11 bank umum syariah, 23 unit usaha syariah dan 160 bank pembiayaan rakyat syariah. Melihat uraian data tersebut menunjukkan bahwa jumlah bank syariah yang selalu meningkat dari tahun ke tahun. Bukti perkembanagn tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Bank Syariah**  
**Di Indonesia**

Tahun	Bank Umum syariah (BUS)	Unit Usaha Syariah (UUS)	Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
2000	2	3	-
2003	2	8	84
2005	3	19	92
2006	3	20	100
2007	3	26	114
2008	5	27	131
2009	6	25	138
2010	11	23	150
2011	11	24	155
2012	11	24	158
2013	11	23	160

Perkembangan tersebut menjadi bukti riil bahwa masyarakat semakin hari semakin menaruh kepercayaan tinggi kepada lembaga berbasis syariah. Di samping karena penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam, dimana ajarannya melarang adanya bunga bank karena

terdapat unsur riba di dalamnya, serta didukung oleh usaha dari lembaga keuangan itu sendiri yang semakin menunjukkan citra positif. Perkembangan dan peningkatan yang dialami oleh lembaga keuangan syariah tersebut tidak terjadi manakala manajemen yang ada tidak berusaha untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

BPRS (Bank pembiayaan rakyat syariah) Yogyakarta sebagai lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia merupakan pemain-pemain yang sukses dalam meraih kepercayaan masyarakat. Oleh sebab itu, yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan profesionalitas BPRS di Yogyakarta yaitu dengan cara memperhatikan loyalitas yang telah terjalin dikalangan masyarakat. Karena itu akan berdampak positif bagi perkembangan BPRS di Yogyakarta. Dalam hal ini kinerja suatu perbankan dapat lebih unggul dibandingkan para pesaingnya dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas, yang memenuhi tingkat kepentingan nasabah. Tingkat kepentingan nasabah terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Nasabah memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan, dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkan dengan yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, para nasabah akan merasa tidak puas dan akan berdampak yang tidak baik kepada BPRS, sehingga para nasabah akan kehilangan minat terhadap BPRS tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati

memenuhi atau melebihi tingkat kepuasan, mereka akan cenderung menggunakan kembali produk BPRS tersebut.

Dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah BPRS pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Dalam era globalisasi, BPRS akan selalu menyadari pentingnya faktor nasabah. Oleh karena itu, mengkaji kepuasan nasabah sangatlah penting. Banyak manfaat yang diterima oleh BPRS dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi. Tingkat kepuasan nasabah yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan mencegah perputaran, mengurangi sensitifitas nasabah terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan meningkatnya jumlah nasabah, meningkatkan efektifitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Kualitas jasa dan kepuasan nasabah berkaitan erat. Kualitas jasa memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perbankan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perbankan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perbankan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan

meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dengan wujud kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa tersebut tentu akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yaitu berupa keinginan yang kuat terhadap pembelian secara berulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut oleh konsumen kepada orang lain secara sukarela, sehingga pada akhirnya menimbulkan perilaku loyal konsumen terhadap produk serta perusahaan.

Dengan menggunakan metode SERVQUAL, analisis kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera akan menjadi pokok permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini berdasarkan sudut pandang para nasabah di BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Karena kualitas pelayanan/jasa dari waktu ke waktu akan cenderung berubah tergantung bagaimana nasabah yang melihatnya.

Kualitas yang baik menurut produsen adalah apabila produk yang dihasilkan oleh perusahaan telah sesuai spesifikasi yang telah ditentukan oleh perusahaan. Sedangkan kualitas yang jelek adalah apabila produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi standar yang telah ditentukan serta menghasilkan produk rusak.

Kualitas yang baik menurut sudut pandang konsumen adalah jika produk yang dibeli sesuai dengan keinginan, memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan dan setara dengan pengorbanan yang dikeluarkan oleh

konsumen. Apabila produk yang tidak dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, maka mereka akan menganggapnya sebagai sebagai produk yang berkualitas jelek. Kualitas tidak bisa dipandang sebagai suatu ukuran sempit yaitu kualitas produk semata-mata. Cakupan kualitas sangat luas dan kompleks, karena cakupannya melibatkan aspek dalam organisasi serta diluar organisasi.

Studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman (1988) yang diadopsi oleh Rambat Lupiyoadi (2001: 148) menunjukkan bahwa konsumen pada umumnya membagi kualitas jasa dalam lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Berikut ini penjelasan masing-masing dimensi:

- a. *Tangibles* adalah tampilan yang merupakan penampakan fasilitas fisik dari fasilitas, peralatan dan personil.
- b. *Reliability* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- c. *Responsiveness* adalah berhasrat membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
- d. *Assurance* adalah pelayanan yang meyakinkan berupa penguasaannya terhadap ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan bidangnya serta ramah.
- e. *Empathy* adalah yang berarti peduli, mampu mendengarkan dan berkomunikasi dengan baik, serta memahami pengguna jasa.

Mengingat tingginya minat masyarakat terhadap bank syariah yang pada akhirnya akan menimbulkan persaingan antara lembaga keuangan syariah lainnya, tentunya BPRS harus bergerak lebih cepat dengan memberikan kualitas jasa yang tinggi agar mampu memberikan kepuasan nasabah.

Studi penelitian ini memilih BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, karena BPRS Dana Hidayatullah berlokasi strategis terdapat di tengah kota Yogyakarta, sedangkan BPRS Madina Mandiri Sejahtera berlokasi di luar dari kota Yogyakarta yaitu tepatnya di Bantul sehingga penulis tertarik ingin mengetahui apakah kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS tersebut karena dari segi lokasi BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera berbeda, otomatis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabahnya beragam. Selain dari lokasi kedua BPRS yang berbeda, mengutip dari Visi dan Misi yang pada kedua BPRS tersebut dimana visi pada BPRS Dana Hidayatullah menyebutkan bahwa menjadi BPRS yang sangat dibanggakan, menjadi wajah terpercaya bagi masyarakat, adapun visi pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera menyebutkan bahwa bertekad untuk mengembangkan diri menjadi BPRS terdepan di Indonesia dan teladan bagi lembaga keuangan lainnya, berangkat dari kutipan visi di atas membuat penulis tertarik untuk memilih kedua BPRS tersebut sebagai objek penelitian, karena timbul sebuah pertanyaan dari penulis, sudahkah BPRS tersebut menjadi BPRS yang sangat dibanggakan dan menjadi

BPRS yang terdepan di Indonesia jika di ukur dari kualitas produk (jasa) yang ada pada kedua BPRS tersebut yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah penilaian yang diberikan oleh nasabah atas kepuasan yang dirasakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS DIY (Studi Kasus Pada BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Madina Mandiri Sejahtera).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Dana Hidayatullah?
2. Apakah kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Madina Mandiri Sejahtera?
3. Dimensi apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh antara kualitas jasa dengan kepuasan nasabah di BPRS Dana Hidayatullah.

2. Untuk menguji pengaruh antara kualitas jasa dengan kepuasan nasabah di BPRS Madina Mandiri Sejahtera.
3. Untuk mengidentifikasi dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera.

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Praktik
  - a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan tentang teori kualitas jasa dan kepuasan nasabah serta dapat menambah pengalaman dan menambah wawasan peneliti terutama yang berhubungan dengan kualitas jasa dan tingkat kepuasan nasabah.
  - b. Bagi bank, hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi atau bahan masukan yang berguna bagi berkembangnya bank syariah ke depan dan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah / konsumen.
  - c. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, agar hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang teoritis maupun praktis tentang pentingnya pelayanan yang baik.

## 2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## E. Sistematika Penulisan

**BAB I : Pendahuluan.** Bab ini berisi tentang pendahuluan yang menggambarkan bentuk, isi, yang diajarkan dalam; latar belakang masalah, batasan masalah rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

**BAB II : Landasan Teori atau Kerangka Teori.** Bab ini merupakan bab yang memberikan pemahaman serta gambaran tentang kepuasan nasabah, jasa, kualitas jasa dalam perspektif ekonomi Islam, perilaku konsumen dalam perspektif ekonomi Islam, penelitian terdahulu.

**BAB III: Metode Penelitian.** Bab ini menguraikan secara detail tentang metode penelitian yang digunakan dalam menjawab setiap masalah yang ada. Bab ini terdiri dari jenis penelitian dan lokasi penelitian, sifat penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, variabel dan definisi operasional variabel, teknik pengukuran dan pengujian instrumen, analisis data.

**BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan.** Bab ini menjelaskan tentang profil BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Madina

Mandiri Sejahtera yang menjadi obyek penelitian ini dan berisi data yang dianalisis sesuai dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Bab ini merupakan inti dari penelitian dengan menguraikan data-data yang telah diolah sehingga terlihat hasil akhir dari penelitian ini.

**BAB V : Kesimpulan Keterbatasan dan Saran.** Bab ini merupakan bab terakhir, yaitu bab penutup yang berisi kesimpulan dari seluruh masalah yang telah dibahas dan saran bagi pihak-pihak yang terkait sesuai dengan hasil penelitian yang ada yang diharapkan dapat memberikan masukan sebagai tindak lanjut dari penelitian ini.