

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan lembaga keuangan pada sektor perbankan menempati posisi yang sangat krusial. Bahkan dunia perbankan konvensional sudah banyak yang membuat cabang yang berlandaskan syariah. Hal ini membuat perbankan syariah berlomba-lomba bersaing begitu ketat dalam memberikan layanan serta produk-produknya. Perbankan memiliki beberapa tingkatan, salah satunya yaitu Bank Pembiayaan Rakyat (BPR) dimana BPR merupakan lembaga keuangan perbankan yang melayani pemberian jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan dalam skala mikro, serta pengelolaan tabungan. Bank Perkreditan Rakyat saat ini juga sudah mulai merambah ke dalam dunia keuangan syariah dimana saat ini BPR Syariah sudah menjamur dimana-mana.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dengan mendasarkan pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan

Syariah tampak bahwa bank adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) (Anshori, 2009)

Gunara dan Hadiono (2006) mengatakan “Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya mengantarkan dan melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampainnyapun juga akan mengenai *hearth share* konsumen dan pada akhirnya meperkokoh posisi dalam hal *mind share* konsumen. Dengan adanya *hearth share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas konsumen dalam produk dan usaha perusahaan tidak diragukan.”

Menurut Lovelock, di dalam pemasaran perbankan syariah kualitas pelayanan yang baik dan efektif akan meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas konsumen. Dengan demikian pelayanan yang berkualitas harus benar-benar dikelola secara professional, karena bank syariah bergerak dibidang jasa yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah. Adapun tujuan dari manajemen jasa pelayanan adalah untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu dimana erat kaitannya jika dihubungkan dengan kepuasan nasabah. Dalam perbankan syariah, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat besar dalam mempertahankan nasabah. Ketika nasabah diberikan yang berkualitas dan baik, perasaan yang didapat oleh nasabah ia akan merasa senang dan puas. Apabila diberikan pelayanan yang buruk perasaan yang didapatkan oleh nasabah akan merasa kecewa. Setiap

perasaan yang dialami oleh nasabah akan menciptakan *image* terhadap bank tersebut apakah bank tersebut memang layak untuk mempertahankan nasabah harus berpindah ke bank yang dimana mereka akan mencari bank yang pelayanannya lebih baik. Karena tidak menutup kemungkinan, nasabah yang telah merasa kecewa ia akan berpindah tempat dan mencari yang lebih baik (Tjiptono, 2000)

Suatu bank dapat memuaskan nasabahnya, jika bank dapat memahami atribut apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan nasabah. Dalam hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan kepuasan pelayanan terhadap semua nasabah serta perbaikan-perbaikan dan inovasi-inovasi terhadap produk tersebut. Dengan memperhatikan atribut yang diinginkan nasabah, maka kepuasannya akan terpenuhi. Keberhasilan bank dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabahnya akan membuat nasabah merasa loyal kepada bank.

Identifikasi jasa mempunyai lima dimensi *Tangibles* (bukti langsung), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (cepat taggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (rasa empati). Dimensi ini memiliki dampak yang sangat besar akan kepuasan nasabah, karena kualitas pelayanan yang bermutu dan baik dapat mengakibatkan nasabah yang semula tdak puas menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan nasabah. Hal tersebut akan menguntungkan pihak nasabah dan juga pihak bank syariah. Keuntungan yang didapatkan nasabah adalah rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan keuntungan yang didapatkan pihak

bank syariah adalah mereka dapat mempertahankan nasabah untuk tetap loyal terhadap bank tersebut. (Ragkuti, 2003)

Berdirinya BPRS guna untuk membantu masyarakat kecil yang ingin melakukan pengajuan pembiayaan dalam berbagai aktivitas ekonomi entah itu pembelian barang, modal usaha berskala mikro, ataupun lain sebagainya dengan akad sesuai syariat islam. Seperti yang kita ketahui bersama umat islam merupakan mayoritas penduduk di Indonesia dan masih banyak penduduk dengan kondisi ekonomi yang kurang. BPRS merupakan jawaban guna membantu penduduk dengan kondisi ekonomi demikian. Nasabah dapat mengajukan peminjaman atau pembiayaan guna untuk membuka usaha ataupun membeli property atau barang guna menunjang usaha mereka, sehingga membuat perekonomian mereka menjadi lebih baik lagi.

Dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh BPRS pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seorang 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 akan didapatkan 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.

Di Kabupaten Grobogan sendiri BPRS turut membantu masyarakat kecil atau pedesaan dalam mengembangkan berbagai usaha mereka. Kabupaten Grobogan sendiri mayoritas warganya bermata pencaharian sebagai petani. BPRS di Kabupaten Grobogan telah membantu dalam pembiayaan kepada para warga yang mayoritas sebagai petani untuk mengembangkan usaha mereka. Tidak hanya warga yang bekerja sebagai petani, warga lain yang memiliki usaha mikropun turut ikut dalam mengajukan pembiayaan kepada BPRS di Kabupaten Grobogan. Kabupaten Grobogan sendiri memiliki 2 BPRS, yaitu BPRS Gala Mitra Abadi dan BPRS Sukowati yang mana BPRS Sukowati merupakan kantor cabang yang berpusat di Kabupaten Sragen, Jawa Tengah. BPRS Gala Mitra Abadi merupakan salah satu Bank Perkreditan Rakyat berlandaskan Syariah yang berada di kota Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah. BPRS ini sebelumnya bernama BPRS Ben Salamah Abadi yang berdiri sejak tahun 2004. Kemudian pada tahun 2014 BPRS Ben Salamah Abadi mengalami akuisisi oleh investor asal Kudus sehingga berubah nama menjadi BPRS Gala Mitra Abadi.

Berdirinya BPRS guna untuk membantu masyarakat kecil yang ingin melakukan pengajuan pembiayaan dalam berbagai aktivitas ekonomi entah itu pembelian barang, modal usaha berskala mikro, ataupun lain sebagainya dengan

akad sesuai syariat islam. Seperti yang kita ketahui bersama umat islam merupakan mayoritas penduduk di Indonesia dan masih banyak penduduk dengan kondisi ekonomi yang kurang. BPRS merupakan jawaban guna membantu penduduk dengan kondisi ekonomi demikian. Nasabah dapat mengajukan peminjaman atau pembiayaan guna untuk membuka usaha ataupun membeli property atau barang guna menunjang usaha mereka, sehingga membuat perekonomian mereka menjadi lebih baik lagi.

Berdirinya BPRS Gala Mitra Abadi disambut baik oleh masyarakat Grobogan sejak dari awal berdiri pada tahun 2004. Dengan berdirinya BPRS Gala Mitra Abadi masyarakat Grobogan menjadi mudah dalam mengajukan pembiayaan ataupun peminjaman dalam skala mikro ataupun skala kecil. Dengan adanya BPRS Gala Mitra Abadi juga masyarakat dapat meningkatkan perekonomian mereka secara perlahan.

Sebagai lembaga keuangan yang sudah lama berdiri, tentunya BPRS Gala Mitra Abadi akan menawarkan kualitas pelayanan yang baik guna untuk memuaskan para nasabahnya. Setelah berdiri selama bertahun-tahun, BPRS Gala Mitra Abadi saat ini memiliki 4000 lebih nasabah dari berbagai daerah baik dari kabupaten Grobogan ataupun diluar kabupaten Grobogan. Dengan demikian BPRS Gala Mitra Abadi dinilai telah sukses memberikan kepuasan terhadap para nasabahnya dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Sehingga dapat dikatakan bahwa BPRS Gala Mitra Abadi merupakan pemain lama yang berhasil

mendapatkan kepercayaan masyarakat. Oleh sebab itu BPRS Gala Mitra Abadi diharapkan dapat terus meningkatkan profesionalitas yaitu dengan cara memperhatikan loyalitas yang telah terjalin dikalangan masyarakat dan para nasabahnya. Karena itu akan berdampak positif bagi perkembangan BPRS di Kabupaten Grobogan atau bahkan di Provinsi Jawa Tengah.

BPRS Gala Mitra Abadi yang sebelumnya bernama PT. BPRS Sabilul Muttaqin yang berada di Purwokerto, Kabupaten Banyumas dan didirikan berdasarkan Akta Notaris No. 1, Tanggal 03 April 1995 yang dibuat dihadapan Mohammad Turman, S.H. notaris asal Purwokerto. Selanjutnya PT. BPRS Sabilul Muttaqin diakuisisi oleh keluarga asal Purwodadi Kabupaten Grobogan sehingga berganti nama menjadi BPRS Ben Salamah Abadi dan berpindah ke Kota Purwodadi. BPRS Ben Salamah Abadi telah berdiri sebagai pelopor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Kabupaten Grobogan. Pemilik dari PT. BPRS Ben Salamah Abadi yaitu Keluarga Alm. Bapak Badi Zaenal Abidin mendirikan BPRS Ben Salamah Abadi atas dasar ingin berdakwah dengan mengenalkan pembiayaan dan sistem perbankan syariah kepada masyarakat Kabupaten Grobogan dan untuk meningkatkan taraf perekonomian masyarakat kecil di Kabupaten Grobogan dan sekitarnya yang sesuai dengan syariat Islam. Kemudian pada 2013, BPRS Ben Salamah Abadi diakuisisi oleh Giri Muria Group asal Kabupaten Kudus. Pada Februari 2015 berdasarkan Surat dari OJK BPRS Ben Salamah Abadi berganti nama menjadi PT. BPR Syariah Gala Mitra Abadi,

dengan nama dan gedung yang baru diharapkan bisa menjadi BPRS yang lebih maju dan bermanfaat untuk masyarakat Grobogan dan sekitarnya khususnya dan masyarakat Indonesia pada umumnya. Menjadi BPRS yang solid dan terus berkembang secara konsisten. BPR Syariah Gala Mitra Abadi memiliki kantor pusat yang berada di Kota Purwodadi, Grobogan dan akan membuka cabang di wilayah startegis lainnya, serta dikelola oleh tenaga professional, independen, amanah dan bertanggung jawab, dengan tetap mengedepankan prinsip-prinsip perbankan yang sehat, prudent dan sesuai syariah.

Visi dari BPRS Gala Mitra Abadi yaitu “Menjadi BPRS yang sehat dan bermanfaat”. Dalam 3 tahun kedepan PT. BPRS Gala Mitra Abadi sudah dapat memenuhi keadaan yang stabil dengan tingkat kesehatan bank yang kuat sebagai landasan bagi pengembangan manuver bank di masa depan agar manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat ekonomi mikro-kecil atas eksistensi dari bank ini menjadi lebih meningkat dan berkelanjutan. BPRS Gala Mitra Abadi juga memiliki misi sebagai berikut:

1. Menjalankan operasi bank secara murni syariah.
2. Melayani masyarakat ekonomi mikro kecil secara optimal dengan mengedepankan pelayanan yang prima.
3. Merekrut dan membina pegawai yang handal dan berakhlakul karimah, serta meningkatkan *performance*, komitmen dan kompetensi.

4. Menjalankan SOP secara penuh dengan prinsip *Good Corporate Governance*.
5. Menjaga kinerja bank agar tetap konsisten menjaga kehati-hatian.
6. Membangun kepercayaan masyarakat luas terhadap bank.

Tabel 1. 1 Jumlah Total Tabungan dan Deposito BPRS Gala Mitra Abadi

Tahun	Tabungan	Deposito
2017	Rp3.230.999.000	Rp10.138.228
2018	Rp5.887.701.000	Rp12.623.152
2019	Rp5.839.795.000	Rp18.120.575

Sumber : Data olah nasabah dari BPRS Gala Mitra Abadi

Berdasarkan data table diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah total tabungan serta deposito nasabah BPRS Gala Mitra Abadi tiap tahunnya mengalami peningkatan dalam 3 tahun terakhir ini.

BPRS Sukowati Sragen didirikan berdasarkan Pemerintah Kabupaten Sragen dengan berbagai ide dan gagasannya dalam melayani dan memajukan kesejahteraan masyarakat, sudah menciptakan model pelayanan satu atap yang terkenal, selain itu juga berusaha untuk bisa memecahkan masalah dalam berkesepakayan sesuai dengan syariat Islam, maka tahun 2007 dilakukan terobosan untuk bisa menciptakan lembaga perbankan berlandaskan orientasi syariat Islam yang ditandai dengan penerbitan Surat Keputusan Bupati Nomor 518.133/67/02/2007 tentang pembentukan Tim Pendiri Bank Perkreditan Rakyat Syariah Kabupaten Sragen tanggal 24 Mei 2007.

Hal ini menciptakan pembahasan oleh DPRD Kabupaten Sragen di tahun 2007 dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2007 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (PD. BPRS) Kabupaten Sragen tanggal 15 Agustus 2007.

Lewat surat Nomor: 002/KOM.BPRS/IX/07 tentang Permohonan ijin prinsip tanggal 20 September 2007 memperoleh jawaban dari Direktorat Perbankan Syariah Nomor: 10/224/DPbS perihal Persetujuan Prinsip Pendirian PD. BPRS Sragen Tanggal 22 Februari 2008, dan surat nomor: 580/261/16/III/2008 tentang Permohonan Izin Usaha BPRS tanggal 17 Maret 2008 memperoleh keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor: 10/36/KEP.GBI/DGS/2008 tentang Pemberian izin usaha PD. BPRS Sragen tanggal 12 Mei 2008.

Pada tanggal 27 Mei 2008 yang bersesuaian dengan Hari jadi Kabupaten Sragen ke-262, Bank Perkreditan Rakyat Syariah Sragen diresmikan oleh Bupati Sragen di Ndayu Alam Asri dan operasional BPRS Sragen dimulai sejak hari Senin tanggal Juni 2008. Setelah beroperasi selama 45 hari, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah mulai diundangkan tanggal 16 Juli 2008, dimana Bentuk Badan Hukum Bank Syariah adalah Perseroan Terbatas sehingga harus disesuaikan Bentuk Badan Hukum dan Perusahaan Daerah ke Perseroan Terbatas dengan langkah-langkah yang ditentukan, yaitu:

1. Disepakatinya Perda Nomor 4 Tahun 2009 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum dan nama PD. BPRS Sragen menjadi PT. BPRS Sukowati Sragen tanggal 15 Mei 2009.
2. Menyelenggarakan RUPS Luar Biasa antara Pemda Kabupaten dengan calon pemilik (dr. Kusdinar Untung S. dan Achmad Zaini) pada 26 Mei 2009.
3. Penerbitan Akta Pendirian/Anggaran Dasar PT. BPRS Sukowati Sragen oleh Notaris Sunastiningsih Sapai Widaryo, SH. Akta nomor 15 tanggal 09 Juni 2009.
4. Persetujuan Izin Prinsip Perubahan Bentuk Badan Hukum Nomor: 11/39/DPbS/PAdBS/Slo tanggal 20 Agustus 2009.
5. Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: AHU-41113.A.H.01.01.Tahun 2009 pada tanggal 20 Agustus 2009.
6. Salinan Keputusan Pemimpin Bank Indonesia Solo Nomor: 11/3/KEP.PBI/Slo/2009 tentang Perubahan Nama Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (PD. BPRS) Kabupaten Sragen menjadi Perseroan Terbatas. Bank PEmbiayaan Rakyat Syariah (PT.BPRS) Sukowati Sragen tanggal 27 Oktober 2009.
7. Persetujuan Izin Usaha Perubahan Bentuk Badan Hukum Nomor: 11/50/DPbS/PAdBS/Slo tanggal 28 Oktober 2009.

Secara legal nama dan Bentuk Badan Hukum Perseroan Terbatas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (PT. BPRS) Sukowati Sragen memulai digunakan tanggal 02 November 2009, setelah mendapatkan pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Bank Indonesia.

Pada tanggal 19 Maret 2014, BPRS Sukowati Sragen mendirikan cabangnya yang berada di Kabupaten Grobogan tepatnya di Ibu Kota Kabupaten, Kota Purwodadi. Dasar berdirinya kantor cabang ini karena BPRS di Kabupaten Grobogan pada masa itu hanya terdapat 1 BPRS yaitu BPRS Gala Mitra Abadi yang lebih dahulu berdiri. Dengan demikian BPRS Sukowati Sragen ingin berdakwah dengan menjelaskan pembiayaan yang sesuai dengan syariat Islam. Selain itu BPRS Sukowati menggandeng UMKM yang ada di Kabupaten Grobogan sehingga dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat setempat. Selain UMKM, BPRS Sukowati juga menggandeng para petani dengan membantu memberi pembiayaan kepada para petani karena mayoritas penduduk bermata pencaharian sebagai petani. BPRS Sukowati juga memberikan bantuan talangan dana untuk ibadah Haji dan Umroh, karena pada masa itu belum banyak yang memberikan layanan tersebut, dimana ibadah Haji merupakan salah satu dari 5 Rukun Islam. BPRS Sukowati Sragen memiliki motto yaitu “Amanah dan Barokah” serta Visi “Terwujudnya Lembaga Keuangan yang Sehat, Kuat dan Istiqomah dengan Prinsip Syariah untuk Kemaslahatan Masyarakat.”. Dan demi terciptanya visi tersebut BPRS Sukowati Sragen memiliki misi sebagai berikut:

1. Terciptanya tata kelola dan sistem perbankan berdasarkan prinsip syariah yang sehat, kuat dan efisien.
2. Terwujudnya kesadaran umat Islam dalam menjalankan muamallah berdasarkan prinsip syariah.
3. Terwujudnya kesejahteraan masyarakat yang berkeadilan berdasarkan prinsip syariah.
4. Terjalinnnya kerjasama yang harmonis antara Pemerintah, Masyarakat dan Lembaga non Pemerintah dalam rangka mempercepat pembangunan daerah.

Tabel 1. 2 Data Total Pembukaan Rekening Tabungan dan Deposito Nasabah BPRS Sukowati

Tahun	Tabungan	Deposito
2017	Rp23.100.000	Rp700.000
2018	Rp15.100.000	Rp1.200.000
2019	Rp10.000.000	Rp3.400.000

Sumber: Olah Data nasabah dari BPRS Sukowati

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa setiap tahun selalu ada nasabah yang membuka rekening baru di BPRS Sukowati. Artinya setiap tahun pasti ada peningkatan jumlah nasabah.

Penelitian ini terinspirasi dari Fitriani Dewi (2015) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Funding pada BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta” dan Suryo Utomo (2009) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Yogyakarta”

menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu atribut penting dalam industri jasa seperti perbankan syariah, disampingkan masalah keamanan dan kepastian serta bahwa nasabah-nasabah yang loyal akan membangun *customer based* yang lebih kokoh buat perkembangan masa depan sebuah bank. Dengan memperbesar *customer based* diharapkan nasabah tidak rentan menghadapi perubahan suku bunga dan bank pun masih bisa memperoleh margin. Derivasi atas strategi dapat diorientasikan pada pemberian kepercayaan yang dibangun melalui strategi pemberian *quality product*, pemberian harga yang sesuai dengan *quality*, juga dapat sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Pemberian informasi yang jujur sesuai dengan fakta dan keadaan *product* (Muslich, 2007).

Sulfiantono (2006) mengatakan “Dalam Islam, 5 (lima) arah penting kuslitas pelayanan yang diaplikasikan oleh negara barat tersebut telah sangat lama di ajarkan oleh nabi Muhammad SAW terlebih dahulu, yaitu *Siddiq*, *amanah*, *istiqomah*, *fathonah* dan *tablig*. Dari 5 (lima) cara yang diajarkan tersebut menjadikan Nabi SAW sukses dalam berdakwah dan berdagang.” Atas sikap dan perilaku tersebut membuat para jamaah dan pembeli merasa memperoleh jaminan dan kepuasan. Hubungan yang seperti inilah yang dikemudian hari menjadikan gelar *Al-Amin* bagi Rasulullah SAW. Selain itu, Rasulullah SAW juga peduli sekali dan berempati kepada semua orang, bukan hanya umat islam saja tetapi juga kepada suku Quraisy

pun yang dikenal sebagai orang-orang yang suka mencelakakannya. Sebagai contoh saat Rasulullah SAW akan pergi menuju masjid guna beribadah shalat subuh, sesaat berada dalam perjalanan menuju ke masjid Rasulullah SAW diludahi hingga bahkan dilempari dengan batu, hingga pada suatu saat ketika Si Fulan tersebut tidak menyakiti/menggagu nabi lagi maka Rasulullah SAW menanyakannya kepada para sahabat tentang Si Fulan tersebut. Salah satu sahabat berkata bahwa Si Fulan sedang menderita sakit. Rasulullah SAW bukannya bahagia tetapi malah langsung beranjak pulang kemudian membawa kurma dan gandum untuk dibawa ke rumah si fulan. Alangkah luar biasa sikap dan perilaku Rasulullah SAW. Itulah implikasi sikap Rasulullah SAW dengan Q.S. Ali Imran 159 yakni sikap lemah lembut.

لَهُمْ وَأَسْتَغْفِرُ عَنْهُمْ فَاعْفُ ۖ حَوْلِكَ مِنْ لَانْفِضُوا أَلْقَابَ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ ۖ لَهُمْ لَإِنْتِ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
الْمُتَوَكِّلِينَ يُجِبُ اللَّهُ إِنَّ ۖ اللَّهُ عَلَىٰ فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا ۖ الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (Q.S. Ali Imran ayat: 159)

Implikasi dengan kepuasan nasabah tidak lain dan tidak bukan adalah bagaimana nasabah/konsumen mendapatkan kepuasan dari pelayanan pihak perbankan syariah. Persepsi pelayanan dengan hati yang diaplikasikan oleh perbankan syariah yang mencakup mendengarkan nasabah, mengucapkan dengan

santun, berempati dan melayani keluhan kesah adalah hal yang harus diutamakan sebagai bagian dari kualitas pelayanan kepada nasabah. Upaya inilah yang nantinya akan dipakai sebagai dasar pengembangan sumber daya manusia yang dipunyai oleh perbankan. Persepsi itulah yang secara implisit terkandung dalam QS. Ali Imran 159 yakni lemah lembut terhadap orang lain.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh dimensi *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimana pengaruh dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana pengaruh dimensi *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah?
4. Bagaimana pengaruh dimensi *empathy* (rasa empati) terhadap kepuasan nasabah?
5. Bagaimana pengaruh dimensi *tangibles* (bukti nyata) terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah dimensi *tangibles* (bukti nyata) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk menganalisis apakah dimensi *reability* (kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Untuk menganalisis apakah dimensi *empathy* (rasa empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. Untuk menganalisis apakah dimensi *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini digunakan untuk memperluas pengetahuan dan gambaran mengenai pengembangan pelayanan pada BPRS Gala Mitra Abadi dan BPRS Sukowati. Selain itu untuk dijadikan bahan bagi peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

- a) Manfaat penelitian ini bagi universitas sebagai pengembangan keilmuan dan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan penelitian ini.

- b) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan tentang teori perbankan syariah, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah, serta dapat menambah wawasan peneliti terlebih yang terkait dengan kepuasan nasabah dan tingkat kualitas pelayanan.

- c) Bagi pihak BPRS Gala Mitra Abadi dan BPRS Sukowati, sebagai bahan informasi bagi pihak BPRS dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.