

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah lembaga keuangan yang sangat diperlukan untuk memobilisasi kegiatan pemasaran dan perekonomian. Fungsi besar bank ada dua, yaitu sebagai pemberi kredit dan penerima kredit. Di Indonesia, dapat dibagi menjadi dua, yaitu bank syariah dan bank konvensional. Keduanya memiliki peran dan fungsi yang sama dalam menghimpun uang dari masyarakat dan menggerakkan kembali dalam bentuk pembiayaan.

Kehadiran bank syariah di Indonesia berkembang pesat pada masa sebelum dan setelah krisis ekonomi di tahun 1998. Dalam rentang tahun 1998-2021 perkembangan pembiayaan bank syariah tumbuh sebesar 61,98% per tahun. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan aset perbankan syariah tumbuh lebih kurang 14,2% dari tahun 2019 ke tahun 2020. Total Aset tahun 2019 menunjukkan angka Rp 500 triliun tumbuh menjadi Rp 571 triliun pada 2020.

Data OJK pada Januari 2021 menggambarkan bahwa saat ini perbankan syariah di Indonesia. Terdiri dari 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS) serta 163 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia (ojk.go.id). Sebagai perusahaan jasa keuangan, kepuasan nasabah bank Syariah sangat penting bagi kelangsungan perusahaan ini.

Kepuasan nasabah bergantung pada layanan bank terhadap keinginan nasabah. Jika kinerja bank jauh lebih rendah dari harapan nasabah maka nasabah tidak akan terpuaskan, dan jika kinerja bank melebihi yang diharapkan nasabah tentu nasabah akan merasa terpuaskan sehingga nasabah kembali bertransaksi di bank tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, kualitas layanan bank Syariah, bagi hasil pada bank Syariah, dan pengungkapan laporan keuangan oleh bank Syariah.

Faktor yang pertama yaitu kualitas layanan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan sesuatu. *Service* merupakan produk yang tidak berwujud sehingga tidak ada bentuk yang dimiliki dan berlangsung sesaat tetapi dapat dirasakan oleh penerima layanan. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kepuasan nasabah didasarkan atas kualitas layanan yang terdapat dalam bank tersebut, sebuah layanan dalam perbankan dapat dikatakan memiliki nilai yang tinggi di mata nasabah apabila mampu memberikan kualitas, manfaat, dan pengorbanan seminimal mungkin Mawey dkk (2018) . Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah.

Memberikan layanan yang baik mengacu pada firman Allah dalam surat Ali Imron ayat 159 di bawah ini:

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan oleh rahmad Allah-lah kamu berlemah lembut pada mereka. Sekiranya kamu bersikap kasar lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Oleh sebab itu, maafkanlah mereka, mohonkan ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian bila kamu sudah membulatkan tekad, maka bertawakal-lah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Ali Imran : 159).

Berdasarkan kutipan ayat diatas, Allah memerintahkan kepada hambanya agar selalu bersikap lemah lembut kepada orang lain dan bukan berarti kita dilarang bersikap tegas, akan tetapi dalam kasus pelayanan terhadap nasabah, perilaku lemah lembut tersebut akan memberikan makna yang sangat berarti bagi nasabah. Kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis. Untuk kepercayaan (*trust*) dan kesediaan (*willingness*) orang untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang turut dan dalam pertukaran karena orang mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut.

Ishak & Azzahroh (2017) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sehingga pelayanan yang cepat, aman, nyaman, sopan, penampilan yang menarik dari karyawan bank serta kesesuaian Bank Syariah dengan prinsip-prinsip syariah, maka nasabah akan merasakan kepuasan. Tingginya loyalitas pelanggan, dapat mengindikasikan keberhasilan sebuah perusahaan.

Nasabah yang setia akan kembali melakukan transaksi di kemudian hari, jika mereka membutuhkan produk atau jasa yang sama. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Hidayat et al., 2019).

Penerapan prinsip-prinsip lembaga keuangan Syariah menampilkan perbedaan mendasar antara perbankan konvensional dan Syariah. Hal ini merupakan larangan bunga perbankan syariah sebagai sistem bunga yang dianut oleh bank konvensional sehingga perbankan syariah menganut prinsip bagi hasil dalam menjalankan system usahanya. (Wahab, 2016).

Bagi hasil adalah pembagian hasil operasional yang dilakukan oleh pihak-pihak yang mengadakan akad yaitu nasabah dan bank syariah. Alokasi keuntungan operasional bank syariah ditentukan dengan menggunakan kuota. Rasio adalah persentase yang disepakati oleh kedua belah pihak ketika menentukan bagi hasil dari usaha bersama (Prihartini, 2019).

Bagi hasil dalam sistem perbankan Syariah merupakan ciri khusus yang ditawarkan kepada masyarakat, dan di dalam aturan syariah yang berkaitan dengan pembagian hasil usaha harus ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadinya kontrak (akad) (Wahab, 2016).

Penelitian Prihartini (2019) menjelaskan bahwa bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan bagi hasil memiliki keterkaitan dalam mendorong peningkatan kepuasan nasabah.

Nilai bagi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Hidayat et al., 2019).

Pengungkapan data merupakan salah satu metode pemenuhan tanggung jawab sesuatu industri terhadap pemegang kepentingan. Dewasa ini baik pemilik industri, kreditur, pemerintah, karyawan apalagi warga menuntut terdapatnya keterbukaan data terpaut dengan operasional industri. Transparansi data baik data keuangan ataupun non keuangan jadi aspek yang berarti guna mengenali penerapan serta kinerja industri. Data keuangan yang tersaji dalam laporan keuangan adalah laporan laba rugi, laporan pergantian modal, laporan posisi keuangan (neraca), serta laporan arus kas. Sebaliknya data non keuangan adalah seluruh perihal yang menunjang kegiatan industri semacam pengetahuan, karyawan, pelanggan, merek, paten, teknologi yang ialah bagian dari modal intelektual tidak sering tersaji secara lengkap dalam laporan keuangan namun umumnya dijabarkan dalam laporan tahunan (*annual report*) industri serta susah untuk dikuantifikasikan.

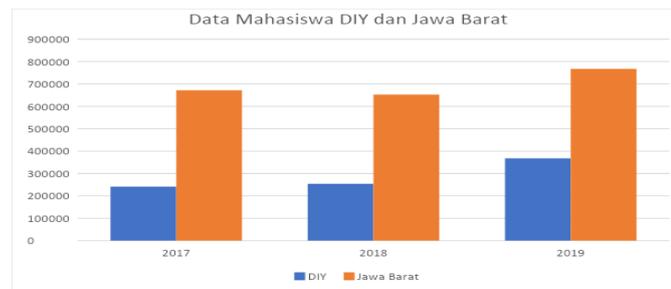
Dalam penelitian Atmaja (2018) dijelaskan bahwa beberapa perbankan secara sadar memanjakan pelanggannya dengan layanan yang ditawarkannya. Saat ini, pelanggan masih dianggap raja dan merupakan bagian dari perusahaan yang kebutuhan dan keinginannya harus segera dipenuhi. Disediakan segera dan akurat. Oleh karena itu, semua bank menentukan layanan yang baik, perbuatan atau bagaimana karyawannya untuk melayani nasabahnya dengan kepuasan. Kepuasan nasabah lebih

mudah dipenuhi ketika para bankir memahami sifat dan kepribadian nasabahnya.

Layanan bank harus mencerminkan pendekatan holistik bankir kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk evaluasi pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan nasabah di bidang jasa menjadi salah satu faktor yang menjamin perkembangan bank agar selalu kompetitif. Bahkan untuk bank yang merupakan bisnis kepercayaan, masalah kualitas layanan merupakan aspek penting dari keberhasilan bisnis ini. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan menguji **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TINGKAT BAGI HASIL DAN PENGUNGKAPAN LAPORAN KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH (Studi Empiris pada Mahasiswa di Yogyakarta dan Jawa Barat)**. Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian Ishak & Azzahroh (2017) dan Nugraheni & Widyani (2020).

Propinsi Yogyakarta dan Jawa Barat merupakan salah satu tujuan mahasiswa menempuh Pendidikan. Gambar 1.1 merupakan gambaran banyaknya mahasiswa di wilayah DI Yogyakarta dan Jawa Barat yang diperoleh dari ppdikti.kemdikbud.go.id. Menurut data yang diperoleh dari www.bps.go.id/ diketahui saat ini terdapat 1.958.111 mahasiswa yang terdaftar di Universitas Negeri di Jawa Barat dan 3.938.308 mahasiswa yang terdaftar di Universitas Swasta di Jawa Barat. Menurut data yang diperoleh

dari www.yogyakarta.bps.go.id/ diketahui saat ini terdapat 24.144 mahasiswa yang terdaftar di Universitas Negeri di DI Yogyakarta dan 13.370 mahasiswa yang terdaftar di Universitas Swasta di DI Yogyakarta.



Gambar 1.1

Data Mahasiswa DIY dan Jawa Barat

<https://pddikti.kemdikbud.go.id/>

B. Rumusan Masalah

Bersumber pada penjelasan dalam latar belakang permasalahan diatas, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah?
2. Apakah bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah?
3. Apakah pengungkapan laporan keuangan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji secara empiris apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah.
2. Untuk menguji secara empiris apakah bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah.
3. Untuk menguji secara empiris apakah pengungkapan laporan keuangan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai penambahan wawasan untuk peneliti serta menjadi pemahaman tentang bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Bagi Hasil, Dan Pengungkapan Laporan Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk para perusahaan lain selaku masukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, pula selaku bahan masukan ataupun bonus pengetahuan untuk rekan-rekan mahasiswa dan pihak bank terhadap kepuasan pelanggan.