

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kehadiran sistem perbankan syariah dalam peta persaingan bisnis perbankan nasional diawali dengan didirikan dan dimulai beroperasinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991 untuk melayani kebutuhan masyarakat melalui jasa-jasanya yang dilandaskan kepada Undang-Undang No. 7 tahun 1992 yang dikategorikan sebagai bank dengan sistem bagi hasil, sekalipun didalamnya tidak terdapat rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis kegiatan usaha yang diperbolehkan.<sup>1</sup> Tujuan dari pendirian bank syariah adalah untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan syariah ke dalam transaksi keuangan, perbankan serta lembaga keuangan lainnya terutama dalam penerapan bagi hasil, pelanggaran riba, *gharar*, dan *maishir*.

Sejak berlakunya Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang kemudian dirubah dan disempurnakan kedalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998 yang mengatur lebih rinci tentang operasional bank syariah, hingga dewasa ini telah beroperasi 3 (tiga) Bank Umum Syariah (BUS) yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Muamalat dan Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI) ditambah dengan Unit Usaha Syariah (UUS) bank konvensional serta Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) salah satunya BPRS Carana Kiat Andalas Bukittinggi.

---

<sup>1</sup>Muhammad Syafe'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press 2000), Cet. 1, h. 26

Pengembangan bank syariah adalah untuk memberikan pelayanan jasa perbankan kepada sebagian masyarakat Indonesia yang tidak dapat dilayani oleh perbankan yang sudah ada karena menggunakan sistem bunga. Menurut kenyataan bahwa sebagian muslim Indonesia membutuhkan perbankan yang bisa memberikan pelayanan seperti yang diharapkan mobilisasidana dan potensi ekonomi masyarakat muslim dapat dioptimalisasikan yang pada gilirannya akan semakin meningkat peran sektor perbankan secara keseluruhan.<sup>2</sup>

Sesuai dengan fungsi bank yaitu sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara pihak yang mengalami kelebihan dana (*surplus unit*) dengan pihak yang mengalami kekurangan dana (*deficit unit*), maka bank melakukan penghimpunan dana dalam bentuk tabungan, deposito serta giro. Setelah menghimpun dana dari masyarakat bank harus kepada pihak yang memerlukan dana dalam bentuk pembiayaan serta penyertaan modal dalam pengembangan usaha nasabah dengan menggunakan dengan prinsip bagi hasil.

Perkembangan bank syariah ini akan menimbulkan banyak pilihan bagi nasabah bank syariah. Kompetisi antar bank syariah akan semakin tajam. Nasabah tentunya akan mempertimbangkan bank syariah mana yang memberikan pelayanan yang lebih baik. Maksudnya apa bila nasabah tidak menerima pelayanan yang diharapkan pada bank tempatnya bertransaksi besar kemungkinan nasabah akan pindah ke bank syariah yang menawarkan

---

<sup>2</sup>Muhammad Syafe'i Antonio, *Bank Syariah Wacana Ulama dan Cendikiawan*, (Jakarta: TazkiaInstitute, t.th), h. x

pelayanan yang lebih baik. Sehingga bank syariah menunjukkan kinerja dengan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Keberadaan bank syariah yang berdasarkan prinsip bank syariah direspon positif oleh nasabah. Selanjutnya setelah aspek syariah terpenuhi nasabah menuntut pemenuhan pelayanan pada aspek-aspek lainnya seperti aspek kegiatan dan kecepatan pelayanan, sikap karyawan bank hingga penempatan lokasi bank yang strategis.

Selain menawarkan produk-produk bank yang menarik serta menguntungkan nasabah, bank juga harus memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas bank yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah tidak berpindah ke bank lain karena nasabah bagi sebuah bank sangatlah penting dalam kemajuan usaha. Ada satu pendekatan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran jasa yaitu *servqual (service quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zithaml dan Berry. Faktor utama yang menjadi dasar dari *servqual* adalah persepsi nasabah atas layanan yang diterima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau yang diinginkan nasabah (*expected service*).<sup>3</sup>

Pada umumnya nasabah mengharapkan pelayanan yang terbaik dan memuaskan meskipun kadang kala pelayanan yang diharapkan tersebut bisa saja tidak diperoleh nasabah sehingga muncul perbedaan persepsi nasabah atas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah dengan apa yang

---

<sup>3</sup>RambatLupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori Dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 147

diharapkan nasabah. Oleh karena itu bank syariah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Tetapi karena nasabah mempunyai penilaian yang berbeda dalam menilai pelayanan yang diterimanya sehingga ada nasabah yang merasa sesuai dengan harapan dan tidak sesuai dengan yang diharapkannya.

Adanya perbedaan persepsi mutu pelayanan yang diterima oleh nasabah atau penerima jasa dalam pelayanan merupakan hal yang umum terjadi. Ada beberapa aspek dalam dimensi kualitas pelayanan yang dapat dijadikan ukuran penilaian kualitas pelayanan (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yakni: aspek bukti fisik (*tangibles*), aspek keandalan (*reliability*), aspek ketanggapan (*emphaty*) dan aspek keyakinan (*assurance*).<sup>4</sup> Selain pemenuhan aspek-aspek pelayanan diatas operasional bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah seperti tidak melakukan riba (bunga), spekulasi dan ketidakpastian dalam setiap transaksi keuangan.

Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah secara otomatis bank telah mendapatkan kepercayaan dan keyakinan nasabah. Ada beberapa komponen yang termasuk dalam aspek keyakinan (*assurance*) nasabah ke bank antara lain sopan santun karyawan (*courtesy*), kompetensi/ pengetahuan (*competence*), komunikasi karyawan kepada nasabah serta kejujuran karyawan dalam bertransaksi keuangan.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>*Ibid*, h. 148

Bank yang memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan kebutuhan nasabahnya maka akan menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan dalam diri nasabah sehingga nasabah akan sering melakukan transaksi keuangan dengan bank. Hal ini dapat berpengaruh terhadap peningkatan kerja bank baik jumlah nasabah, dana bank, keuntungan bagi bank maupun nasabah, serta citra bank di mata masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan (*service quality*) pada BPRS Carana Kiat Andalas yang dituangkan dalam judul **“Analisis Mutu Pelayanan BPRS Carana Kiat Andalas terhadap Nasabah Penabung”**.

## **B. Rumusan Dan Batasan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan dan batasan masalah pada penelitian ini adalah:

### **1. Rumusan Masalah**

Salah satu strategi mempertahankan nasabah adalah menjaga kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik. Setiap bank akan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, namun akan timbul perbedaan persepsi nasabah dalam menerima pelayanan bank.

Berdasarkan latar belakang masalah diatasmaka penulis mencoba untuk merumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah ada perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima nasabah dari mutu pelayanan BPRS Carana Kiat Andalas?

## 2. Batasan Masalah

Penelitian ini mencoba menganalisa kualitas pelayanan dari sudut pandang selaku penerima jasa. Penelitian dibatasi pada aspek keyakinan nasabah dalam menerima pelayanan dari bank. Adapun variabel yang termasuk dalam aspek keyakinan antara lain:

- a. Keramahan karyawan dalam melayani nasabah
- b. Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah
- c. Pengetahuan karyawan mengenai bank syariah
- d. Kejujuran karyawan dalam setiap transaksi
- e. Keterampilan karyawan dalam menangani keluhan nasabah

Penelitian ini mencoba menganalisa kualitas pelayanan dari sudut pandang nasabah selaku penerima jasa. Penelitian dibatasi pada aspek keyakinan nasabah dalam menerima pelayanan dari bank. Adapun variabel termasuk dalam aspek keyakinan antara lain:

1. Keramhan karyawan dalam melayani nasabah
2. Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah
3. Pengetahuan karyawan mengenai bank syariah
4. Kejujuran karyawan dalam setiap transaksi
5. Keterampilan karyawan dalam menangani keluhan nasabah

### C. Penjelasan Judul

Adapun penjelasan judul yang akan dibahas sebagai berikut:

- Analisis : Penguraian atas berbagai serta hubungan antar untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan<sup>6</sup>
- Mutu : Kesesuaian/kecocokan dengan spesifikasi standar yang berlaku serta dapat memuaskan kebutuhan/pengharapan pelanggan<sup>7</sup>
- Pelayanan : Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memberikan kemudahan sehubungan dengan kegiatan ekonomi<sup>8</sup>
- BPRS : BPRS biasa yang operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip Muamalah Islam
- Nasabah : Orang biasa berhubungan dengan perusahaan/pelanggan bank (dalam hal keuangan)

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui harapan nasabah dan kenyataan yang diterima nasabah terhadap mutu pelayanan di BPRS Carana Kiat Andalas.
- b. Untuk mengetahui perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima nasabah dari mutu pelayanan BPRS Carana Kiat Andalas.

---

<sup>6</sup>SigitWinarno, SujanaIsmaya SE, *Kamus Besar Ekonomi* (Bandung: Pustaka Grafika, 2003), h.26

<sup>7</sup>Amir Widjaya Tunggal, *Audit Mutu*, (Jakarta : Rineka Cipta) 1992, h.1

<sup>8</sup>*Ibid*

- c. Untuk mengetahui kiat manajemen BPRS Carana Kiat Andalas untuk meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan harapan nasabah.

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian antara lain:

- a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (D III) pada Program Manajemen dan Perbankan Syariah.
- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi BPRS Carana Kiat Andalas Bukittinggi dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan terhadap nasabah.
- c. Penelitian ini juga bermanfaat bagi pengembangan bank syariah di masa yang akan datang sebagai upaya untuk memecahkan masalah pelayanan yang mungkin akan ditemui di sejumlah bank syariah.

## E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini bersifat kualitatif dan kuantitatif, penelitian kualitatif mengemukakan gambaran dari sampel penelitian mengenai dimensi kualitas pelayanan yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan buku fisik (*tangible*) serta kepuasan nasabah.

## 2. Jenis data

### a. Data primer

Data primer diperoleh langsung dari sumber asli atau pertama. Data primer ini di dapat dengan cara observasi, diskusi dengan salah satu staf BPRS, wawancara serta penyerahan kuisioner.

### b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari buku-buku pedoman dengan cara membaca buku dengan masalah yang dibahas dan mendokumentasikan file-file, catatan dan hal-hal lain yang dianggap penting yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

## 3. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah penabung pada BPRS Carana Kiat Andalas yang berjumlah 58 orang nasabah. Penelitian ini berlangsung mulai 4 September 2017 sampai 4 Oktober 2017. Sampel adalah sebagian dari seluruh populasi yang menjadi objek penelitian. Dalam hal ini peneliti memutuskan bahwa penarikan sumber penelitian dilakukan dengan *accidental sampling*, yaitu sampel yang diambil secara kebetulan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 58 orang, dengan harapan dapat mewakili seluruh populasi. Pengambilan sampel dilakukan oleh peneliti pada saat nasabah penabung melakukan transaksi perbankan di BPRS. Caranya adalah dengan memberikan kuisioner kepada nasabah terpilih yang merupakan nasabah yang datang pada saat peneliti ada di tempat penelitian.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

##### a. *Interview* (wawancara)

*Interview* (wawancara) adalah percakapan yang dilakukan penulis kepada masyarakat. Percakapan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kualitas mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penabung pada BPRS Carana Kiat Andalas.

##### b. Kuisioner

Suatu teknik pengumpulan informasi yang mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang dari nasabah penabung BPRS Carana Kiat Andalas yang ditransformasikan dalam angka-angka atau yang dinamakan dengan proses kuantifikasi yang akan menghasilkan statistik, uraian dan kesimpulan hasil penelitian.

##### c. Observasi

Kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.

##### d. Dokumentasi

Segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data dari

catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang akan diteliti.

e. Metode data analisis *wilcoxon*

Data yang penulis peroleh akan dianalisis menggunakan analisis deskriptif analisis *wilcoxon*, mencatat dan menganalisa serta mempresentasikan data secara tepat.

## F. Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman isi laporan penelitian ini, maka sistematikanya penulis uraikan sebagai berikut:

BAB I : Berisi pendahuluan yang meliputi, latar belakang masalah, perumusan dan batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penulisan, penjelasan judul, sumber data, metode pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II : Merupakan landasan teori yang membahas tentang bank, yaitu pengertian bank, pengertian kualitas jasa, dimensi kualitas, kualitas jasa layanan, kepuasan konsumen dan alur penelitian.

BAB III : Gambaran Umum BPRS Carana Kiat Andalas, meliputi BPRS Carana Kiat Andalas, visi dan misi BPRS Carana Kiat Andalas, produk-produk BPRS Carana Kiat Andalas, dan struktur organisasi. BPRS Carana Kiat Andalas.

BAB IV : Merupakan hasil dan pembahasan tentang analisis mutu pelayanan terhadap nasabah penabung diukur dari kuantitas dan kualitas.

BAB V : Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang dimulai dari rangkuman atas hasil penelitian sekaligus berbagai saran sebagai kontribusi pemikiran.



UIN IMAM BONJOL  
PADANG