

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Eksistensi lembaga perbankan syariah dalam beberapa tahun terakhir memang menjadi salah satu alternatif lembaga keuangan bagi masyarakat sebagai dampak krisis ekonomi yang berimbas pada likuiditas perbankan nasional, dan lembaga perbankan syariah mengalami pengembangan yang signifikan.

Perkembangan praktik Lembaga Keuangan Syariah (LKS) baik di level nasional maupun internasional telah memberikan gambaran bahwa sistem ekonomi Islam mampu beradaptasi dengan perekonomian konvensional yang telah berabad-abad menguasai kehidupan masyarakat dunia dan juga terjadi di Indonesia.¹

Bank adalah sebuah lembaga keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang serta memberikan jasa-jasa pembiayaan untuk memberikan kepada masyarakat banyak. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka

¹Rifqi Muhammad, *Akuntansi Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: P3EI Press,2010), h.1.

meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dengan peranan tersebut maka perbankan bisa disebut *Financial Intermediary*.²

Bank syariah atau bisa dikenal dengan bank Islam yang mempunyai sistem operasi dimana ia tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa dengan bank tanpa bunga ini, bisa dikatakan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang beroperasi dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qura'an dan Hadist nabi SAW. Perbankan syariah sebagai lembaga antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana serta bank memberikan jasa-jasa pembiayaan kepada investor.

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan rakyat Syariah (BPRS) serta pada bank syariah ada keharusan untuk memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) dengan bertugas untuk mengawasi operasional bank dan produk-produk agar tetap sesuai dengan prinsip syariah.³ Adanya bank syariah diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui

²Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), h.30

³*Ibid*, h.32-33

penghimpunan dan penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syariah. Melalui mekanisme ini bank syariah dapat menjadi mitra dengan nasabah, sehingga hubungan bank syariah dengan nasabah tidak lagi sebagai kreditur dan debitur tetapi menjadi hubungan kemitraan. Secara khusus peranan bank syariah secara nyata dapat terwujud dalam beberapa aspek yaitu : a.) menjadi perekat nasionalisme baru, b.) memberdayakan ekonomi umat dan beroperasi secara transparan, c.) memberikan *return* yang lebih baik, d.) mendorong penurunan spekulasi dipasar keuangan, e.) mendorong pemerataan pendapatan, f.) peningkatan efisiensi mobilisasi dana, dan g.) *uswah hasanah* implementasi moral dalam penyelenggaraan usaha bank.⁴

Alasan lain yang dapat ditemukan adalah bahwa masyarakat umum masih memerlukan keterangan dan penjelasan tentang seluruh aspek lembaga keuangan dengan prinsip syaria'ah, ini terutama fasilitas dan produk yang dapat dimanfaatkan oleh calon nasabah, serta sistem dan cara menggunakan fasilitas dan produk perbankan.

Dilihat dari pandangan khusus, ada beberapa faktor yang menarik bagi penulis untuk membahas masalah ini. *Pertama*, pengembangan perbankan syariah telah masuk ke daerah Bukittinggi yang merupakan salah satu kota di propinsi Sumatera Barat merupakan sentra ekonomi di Sumatera Barat yang mana pusat perdagangan terletak di kota ini, salah satunya Pasar Aur Kuning, dan semakin banyaknya masyarakat yang

⁴Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2014), h. 8-10

menfokuskan untuk menabung ke Bank Syari'ah. *Kedua*, dilihat dari kebiasaan masyarakat daerah Sumatera Barat yang sangat kental dengan keislamannya, dimana merupakan pusat penyebaran dan berkembangnya agama Islam yang terkenal dengan sebutan "*adat basandi syara', syara' basandi kitabullah*".


Antara *adat* dan *syara'* tidak lagi dipisahkan, dan tidak akan ada pertikaian. Karena apa yang dikatakan *syara'*, itulah yang dipakai oleh masyarakat adat minangkabau. Oleh karena itu, apapun aktifitas kehidupan dan bagaimanapun interaksi sosial masyarakat adat minangkabau selalu dlandasi Al-Qur'an Hadis, dan hukum alam (dalam islam dikenal dengan *ayat-ayat kauniyah*).

Berbagai persepsi masyarakat mengenai perbankan syariah juga telah banyak kita temukan, yang mana persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan yaitu merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Namun proses tersebut diteruskan oleh syaraf ke otak sebagai pusat susunan syaraf dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan yang merupakan proses mendahului terjadinya persepsi.

Bank syariah sebagai lembaga yang berfungsi mengumpulkan dana dan kemudian menyalurkan dananya dalam bentuk pembiayaan kepada yang membutuhkan dana. Fungsi ini harus sesuai dengan prinsip syariah. Pada dasarnya, dilihat dari sumbernya dana bank syariah terdiri dari :

1. Modal, dana yang diserahkan oleh para pemilik (owner).
2. Titipan (*wadi'ah*).
3. Investasi (*mudharabah*).

Penghimpunan dana menggunakan dua akad yaitu akad *tabarru'* dan akad *tijarah*. Akad *tabarru'* adalah akad yang tidak mengharapkan keuntungan bisnis, akad ini adalah akad *wadi'ah* dan *qard*. Sedangkan akad *tijarah* adalah dana yang dihimpun, seperti : jual beli, bagi hasil, sewa atau fee. Akad jual beli terdiri dari akad *murabahah*, *salam* dan *istisna'*. Bagi hasil adalah akad *mudharabah*, sedangkan akad sewa di terapkan pada akad *ijarah*.



Perbankan syariah pada saat ini mengalami pertumbuhan yang pesat, dikarenakan adanya potensi pasar yang mendapatkan sambutan yang cukup hangat dari masyarakat, juga tidak lepas dari dukungan pemerintah, para ulama, dan regulasi BI yang terus mengakomodasi kebutuhan regulasi industri yang membuka kesempatan yang lebih luas kepada perbankan dan investor untuk menjalankan kegiatan usaha bank syariah.

Bank syariah mandiri sebagai bank syariah terbesar di Indonesia selalu berupaya untuk memberikan layanan terbaik bagi nasabah. Hal ini dilakukan antara lain dengan menawarkan produk-produk baru bagi nasabah dan masyarakat pada umumnya.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif dari masyarakatnya, citra ini dapat

dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang akan dibangun tidak akan efektif.⁵

Kualitas pelayanan merupakan senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa terutama perbankan. Hasil suatu penelitian menunjukkan bahwa adanya korelasi kuat antara kualitas yang diterima pelanggan dengan pangsa pasar. Dengan kata lain, salah satu faktor yang dapat meningkatkan pangsa pasar adalah peningkatan kualitas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan (*service quality*) harus menjadi fokus perhatian dalam sebagai isu strategi manajemen perusahaan dalam menjalankan usaha.⁶

Adanya perbedaan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah juga merupakan hal yang umum terjadi. Ada beberapa aspek pelayanan yang dapat dijadikan ukuran penilaian mutu pelayanan (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeinhaml, dan Berry, yakni bukti fisik (*tangible*), aspek kehandalan (*reliability*), aspek jaminan (*assurance*), aspek ketanggapan (*responsiveness*) dan aspek empati (*empathy*).

Dilihat dari posisi Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur yang merupakan pusat perdagangan terbesar di Bukittinggi, jadi sangat

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h.216

⁶ Arief. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007). Cetakan pertama, h. 120-121

strategi posisi tersebut menarik nasabah melakukan pembiayaan dan menabung pada Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur, dengan ini penulis mengangkat judul **Tingkat Kepuasan Nasabah Aur Kuning terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Bukittinggi Pasar Aur.**

B. Rumusan Masalah

Pembahasan permasalahan ini memiliki cakupan yang sangat luas, sehingga penulis merasa perlu untuk memberikan rumusan-rumusan masalah pada Tugas Akhir ini.

Adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah aur kuning terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur ?

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan Tugas Akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis harus membatasi Tugas Akhir ini, dimana penulis akan membahas tentang :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah aur kuning dan sekitarnya terkhusus pedagang pasar aur terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syari'ah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur.

D. Manfaat dan Tujuan Penulisan

1. Tujuan

Tujuan penulisan proposal ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur
- b. Untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan nasabah aur kuning terhadap kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur.

2. Kegunaan penulisan

Kegunaan proposal ini adalah untuk :

- a. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (Amd) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program DIII Manajemen Perbankan Syariah UIN Imam Bonjol Padang.
- b. Sebagai kontribusi ilmu pengetahuan, pemikiran dan informasi kepada pembaca dalam menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang persepsi nasabah pasar aur kuning terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur .
- c. Membandingkan ilmu yang didapat dari perkuliahan dengan ilmu yang didapat di lapangan dan melakukan prakteknya dengan baik.

E. Penjelasan Judul atau Defenisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami penulisan Tugas Akhir ini, maka penulis merasa perlu untuk menjelaskan sebagai berikut:

Kepuasan	: Merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil suatu produk) dan harapannya ⁷
Nasabah	: Pihak yang menggunakan jasa bank syariah atau unit usaha syariah.
Kualitas	: Keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.
Pelayanan	: Kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat berwujud atau tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.
Bank Syari'ah Mandiri (BSM) KC Bukittinggi	: Suatu lembaga keuangan syariah yang melakukan aktivitas operasionalnya

⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, (Jakarta: Pren-halindo, 2002), h.42

pasar aur	berlandaskan prinsip syariah, dan sesuai dengan visi dan misi Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi pasar aur.
-----------	--

F. Metode penelitian

1. Sumber data

Adapun sumber data yang diperoleh adalah sebagai berikut :

a. Data primer

Sumber data yang diperoleh langsung dari hasil pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dari Bank Syari'ah yang bersangkutan, juga wawancara dari nasabah dan pedagang Pasar aur kurung (tidak melalui media perantara).

b. Data sekunder

Data yang diperoleh tidak langsung dari orang yang bersangkutan melainkan diperoleh dari buku panduan, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penulisan Tugas Akhir ini.

2. Teknik pengumpulan data

a. Kuisisioner (angket)

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan angket yang disebarkan secara langsung ke masing-masing nasabah Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purpose sampling*

dengan kriteria responden adalah nasabah yang menggunakan jasa pada Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur.

b. *Library Research*

Data-data yang diperoleh dari buku-buku panduan yang erat kaitannya dengan masalah yang dibahas.

c. Interview/wawancara

Wawancara yang dilakukan dengan pihak Bank dan Nasabah, tentang permasalahan yang akan diteliti.

3. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif, karena sifat penelitiannya adalah deskriptif yang menjelaskan data-data yang diperoleh apa adanya secara sistematis.

Metode kualitatif adalah serangkaian prosedur penelitian untuk memahami pengalaman manusia dari perspektif pelaku,⁸ cara yang dilakukan yaitu penelitian lapangan (*field research*), dimana penulis langsung terjun ke objek penelitian yaitu Pasar Aur Kuning dan Bank Syari'ah Mandiri dengan teknik pengumpulan sebagai berikut:

a. *Interview* yaitu dengan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung, yaitu kepada:

- 1) Pegawai Bank Syari'ah Mandiri.
- 2) Nasabah Pasar Aur Kuning.

⁸ Buku pedoman IAIN Imam Bonjol padang, h. 57

- b. *Dokumentasi* yaitu mengumpulkan data berdasarkan laporan yang diterima dari perusahaan yang diteliti dan laporan lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan, penulis membagi Tugas Akhir ini menjadi beberapa bab terdiri sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisikan Tujuan Penulisan yaitu berisikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Kegunaan, Penjelasan Judul, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini menguraikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan Landasan Teori berisikan tentang Pengertian dan Landasan yang dijadikan sebagai acuan terhadap tingkat kepuasan nasabah aur kuning terhadap kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur.

BAB III : Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Bukittinggi Pasar Aur

Pada bab ini penulis menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan Perbankan Syari'ah. Uraian ini meliputi Sejarah Bank Syariah Mandiri , Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri , Struktur Organisasi, serta Produk dan Jasa pada Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur.

BAB IV : Tingkat Kepuasan Nasabah Aur Kuning terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Bukittinggi Pasar Aur



Bab ini menguraikan tentang bagaimana tingkat kepuasan Nasabah Aur kuning terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syari'ah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur.

BAB V : Penutup

Bab ini berisikan Kesimpulan dan Saran penulis terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan magang pada Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi Pasar Aur.



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**