

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perbankan adalah salah satu industri yang sedang berkembang sangat pesat, contohnya saja di Kabupaten Solok. Dimana tingkat persaingan di sektor perbankan sangat kompetitif. Hal ini menyebabkan tingginya persaingan dalam sektor perbankan di Solok, sehingga bank harus bisa beradaptasi terhadap situasi lingkungan masyarakat yang berubah sangat cepat dengan menunjukkan keunggulan kompetitif yang dimilikinya dibandingkan dengan bank pesaing lainnya dan memberikan suatu pelayanan yang prima (*service excellent*) kepada nasabahnya dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah (*good relationship*), hal ini merupakan suatu kunci keberhasilan dalam mempertahankan nasabah. Sehingga nasabah merasakan kepuasan dan tidak beralih ke pesaing meskipun dengan adanya tawaran yang lebih menggiurkan. Organisasi bisnis berlomba-lomba mencanangkan salah satu tujuan strategiknya misalnya melalui slogan-slogan seperti “Pelanggan adalah raja”, “Kepuasan anda adalah tujuan kami”.¹

Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan mengingat pelanggan atau konsumen mempunyai keinginan yang selalu harus dipenuhi dan dipuaskan. Konsumen selalu mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari para penyedia produk/jasa, dalam hal ini mereka ingin

¹Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2011), h.285

diperlakukan secara profesional serta memperoleh sesuatu sesuai dengan yang mereka harapkan. Menurut Kotler dan Keller, kualitas adalah keseluruhan dari perlengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberi kepuasan terhadap suatu kebutuhan.²

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dengan kepuasan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman Nasabah yang kurang menyenangkan.³

Di kabupaten Solok, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Barakah Nawaitul Ikhlas merupakan Bank Pembiayaan yang memiliki daya saing yang cukup tinggi dan mendapatkan tempat dihati masing-masing nasabahnya. Bank Pembiayaan Rakyat syariah (BPRS) Barakah Nawaitul Ikhlas juga merupakan bank pembiayaan syariah pertama yang didirikan di Kabupaten Solok dengan modal perseroan. Dalam menjalankan bisnis perbankan Bank ini mempunyai beberapa produk dan salah satunya adalah penyaluran dana atau pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan Akad Wadi'ah dan penghimpunan dana yang menggunakan akad mudharabah.

²Ujang Samarwan, *et al*, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, (Bogor : PT Penerbit IPB Press, 2011), h.235

³Fandy Tjiptono, *op.cit.*, h.286

Pada awalnya tabungan wadi'ah digunakan untuk titipan akan tetapi seiring berjalannya waktu tabungan wadi'ah dijadikan tabungan wajib khusus untuk pembiayaan makanya tabungan wadi'ah meningkat jumlahnya karena nasabah yang mengajukan pembiayaan meningkat dan nasabah membayar angsuran melalui tabungan wadi'ah yang sebelumnya pembayaran angsuran dilakukan melalui tabungan mudharabah, alasan digunakannya tabungan wadi'ah untuk pembiayaan karena wadi'ah tidak menggunakan sistem bagi hasil sedangkan mudharabah menggunakan sistem bagi hasil.⁴

Sedangkan untuk tabungan mudharabah juga menarik minat masyarakat untuk menabung karena selain mendapatkan bagi hasil, untuk melakukan transaksi nasabah tabungan ini juga tidak perlu datang langsung ke bank ataupun kantor kas karena bisa melakukan transaksi melalui karyawan (*funding*). Perbandingan jumlah nasabah tabungan wadi'ah dan tabungan mudharabah pada bank pembiayaan rakyat syariah Kota Solok dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Perkembangan Nasabah Dan Saldo Akhir Tahun Tabungan Wadi'ah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kota Solok Periode 2011-2016

No.	Tahun	Nasabah (orang)	Jumlah / Saldo akhir tahun
1	2011	4	4.546.600
2	2012	26	3.468.600
3	2013	113	16.964.066
4	2014	181	123.521.137
5	2015	270	72.027.366
6	2016	478	149.709.228

Sumber : Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kota Solok, 2017

⁴ Sudino Yarnen, Kepala Bidang Marketing Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, Wawancara Langsung, 6 Maret 2017

Tabel 1.2 Perkembangan Nasabah Dan Saldo Akhir Tahun Tabungan Mudharabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kota Solok Periode 2011-2016

No.	Tahun	Nasabah (orang)	Jumlah / Saldo akhir tahun
1	2011	1.778	2.618.432.560
2	2012	2.084	2.411.777.996
3	2013	2.253	2.995.941.592
4	2014	2.076	2.851.505.296
5	2015	2.091	3.446.403.233
6	2016	2.018	3.848.959.471

Sumber : Bank pembiayaan rakyat Syariah kota solok, 2017

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa bank pembiayaan rakyat Syariah memiliki nasabah yang banyak, dapat dilihat dari jumlah nasabah tabungan wadi'ah dan mudharabah dari tahun 2011-2016 mengalami kenaikan yang cukup tinggi yang disebabkan semakin banyaknya nasabah yang mengajukan pembiayaan yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan, sedangkan untuk tabungan mudharabah jumlah nasabah yang meningkat tiap tahunnya disebabkan adanya kemudahan dalam melakukan transaksi dan adanya sistem bagi hasil yang didapatkan oleh nasabah yang diterapkan oleh bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok.

Untuk itu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kota Solok harus memenuhi harapan nasabah, karena apabila nasabah mendapatkan dari bank sesuai dengan apa yang mereka harapkan, maka mereka akan merasakan kepuasan terhadap bank tersebut dan kepuasan tersebut akan membantu bank dalam melakukan pemasaran karena nasabah yang puas akan menceritakan tentang kepuasannya tersebut kepada orang lain, sehingga akan memiliki dampak yang positif bagi bank.

Penilaian akan kualitas layanan dikembangkan oleh Leonard L. Bany, A. Parasuraman dan Zeithaml dalam Philip Kotler yang dikenal dengan *service quality* (SERVQUAL), yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas.⁵ Pertama adalah kurangnya *reliability* dari bank, seperti layanan yang tidak tepat waktu, sehingga masih banyak nasabah yang harus menunggu dalam waktu yang lama atau antri dalam melakukan transaksi. Kedua adalah kurangnya *tangible* yang disediakan oleh bank. Hal ini terlihat dari banyaknya nasabah yang berdiri dan tidak mendapatkan tempat duduk dan tempat parkir yang tidak cukup untuk nasabah. Ketiga adalah kurangnya *responsiveness* dari bank, seperti kurangnya respon yang baik diberikan oleh pihak bank dalam menangani keluhan dari nasabah. Keempat kurangnya *assurance* dari bank, seperti masih ada beberapa nasabah yang merasa tidak aman dan nyaman menabung di bank. Kelima adalah *empathy* yang masih kurang diberikan oleh pihak bank, karena beberapa nasabah masih merasa bahwa karyawan bank tidak ramah dan sopan dalam melayani nasabah.⁶

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rani Larasati yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, namun penulis dipenelitian kali ini ingin menjadikan beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan lebih menyempurnakan penelitian ini, karena dalam penelitian ini penulis lebih menjelaskan permasalahan dengan mencantumkan keluhan pelanggan yang sangat penting dalam kepuasan pelanggan, dan menjelaskan masing-masing kelemahan dari indikator kualitas pelayanan yang

⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), h.53

⁶*Ibid.*, h.236

menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan. Peneliti juga lebih menjelaskan tentang hubungan masing-masing indikator kualitas pelayanan yaitu, *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti nasabah tabungan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagian nasabah merasakan adanya pelayanan yang kurang dengan harapan nasabah misalnya jam pelayanan yang tak sesuai dan karyawan datang tidak tepat waktu.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas kota Solok.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah tabungan wadi'ah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Kota Solok.
2. Bagaimana pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah tabungan wadi'ah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Kota Solok.
3. Bagaimana pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah tabungan wadi'ah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Kota Solok.

4. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah nabungan wadi'ah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Kota Solok.
5. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah tabungan wadi'ah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Kota Solok.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Penulis akan membahas tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tabungan wadi'ah dan Mudharabah yang meliputi aspek *tangible*, *empathy*, *realibility*, *responsiveness*, dan *assurance*.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah tabungan wadi'ah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Kota Solok.
2. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah tabungan wadi'ah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Kota Solok.
3. Untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah tabungan wadi'ah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Kota Solok.

4. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah tabungan wadi'ah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Kota Solok.

E. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah tabungan wadi'ah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Kota Solok.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi, penambahan wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran tentang bagaimana membangun hubungan yang baik dengan nasabah sehingga terciptanya kepuasan nasabah.

2. Bagi penulis

Sebagai salah satu Syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Imam Bonjol Padang. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman khususnya tentang manajemen pemasaran terkait dengan variabel yang diteliti.

3. Bagi institusi pendidikan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi di perpustakaan .

4. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan variabel yang berbeda.

G. Sistematika Penulisan

Agar lebih terarahnya skripsi ini dan tersusun secara sistematis maka diurutkan berdasarkan bab-bab dan beberapa sub bab. Skripsi ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

- BAB I : Pendahuluan, dalam bab ini penulis akan menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat/kegunaan penelitian, penjelasan judul dan sistematika penulisan.
- BAB II : Landasan teori, dalam bab ini penulis mengemukakan teori-teori yang berkenaan dengan judul dan juga menggambarkan tentang kerangka konseptual yang penulis lakukan.
- BAB III : Metodologi penelitian, dalam bab ini penulis menjelaskan metode yang dipakai dalam melakukan penelitian terkait dengan tema yang telah ditentukan.
- BAB IV : Hasil penelitian, pada bab ini akan disajikan dan dianalisa terhadap data-data yang ada serta konsep-konsep yang ditemukan dari analisis data tersebut.
- BAB V : Penutup, dalam bab ini penulis mengambil kesimpulan sebagai penutup skripsi sehingga pembaca dapat melihat inti dari isi skripsi ini. Dalam bab ini juga diberi saran penting berdasarkan pada penelitian yang dilakukan untuk pihak terkait.