

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Masalah

Di Era Globalisasi seperti saat ini, bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan dimana bank harus mampu memberikan jasa yang aman pada nasabahnya. Bagi dunia perbankan, khususnya di Indonesia semaraknya kegiatan perbankan baru dilakukan di era tahun 1980-an. Sebelumnya, dunia perbankan di Indonesia masih bersifat pasif, dalam arti hanya menunggu nasabah datang ke bank<sup>37</sup>

Lembaga keuangan pada dasarnya adalah lembaga yang menghubungkan antara pihak yang mengalami surplus dana. Pentingnya keberadaan lembaga keuangan tentu saja muncul setelah digunakannya uang sebagai alat tukar dalam perekonomian, berdasarkan peran tersebut, lembaga keuangan memiliki dua kegiatan utama, yaitu menghimpun dana dari surplus dan menyalurkan dana kepada unit defisit.

Dalam kurun waktu terakhir ini banyak sekali bermunculan lembaga keuangan-lembaga keuangan yang menawarkan beberapa produk-produknya yang bernilai keislaman. Munculnya lembaga keuangan ini sangat membantu masyarakat dalam menyimpan dananya. Sasaran dari lembaga keuangan ini adalah masyarakat kecil dan para pengusaha menengah ke bawah. Selain memberikan rasa aman dengan dana yang disimpan nasabah juga dapat mengelolakan dananya melalui produk- produk yang ada di lembaga keuangan tersebut.

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi Syari'ah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam

menjalankan usahanya seperti asuransi syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah, serta perbankan syari'ah juga menerapkan prinsip syari'ah. Tidak sedikit perbankan yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya.

Lembaga keuangan syari'ah menjadi pilihan pelaku bisnis perbankan dalam hal ini salah satunya adalah Bank BSI Syariah yang merupakan lembaga keuangan yang memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Dengan demikian lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting. Dengan demikian yang membedakan antara Perbankan Syariah dengan bank konvensional adalah seperti tidak ada unsur riba, sistem bagi hasil, tidak ada unsur judi, untuk investasi yang halal, dan melakukan aktivitas sesuai syariah.”

Kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Kualitas produk yang maksimal adalah senjata dari lembaga keuangan untuk tetap bisa bersaing dan bertahan didalam ketatnya persaingan. Kemampuan sebuah produk yang dapat ditawarkan untuk memuaskan keinginan konsumen

Kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan dua hal yaitu harapan dan hasil yang diterima. Kepuasan pelanggan yaitu kesesuaian antara harapan dengan persepsi pelayanan yang diterima (hasil yang diperoleh atau kenyataan yang dialami). Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas layanan (expected quality) dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan

(perceived quality). Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Pelanggan yang merasa puas pada produk yang digunakannya akan kembali menggunakan produk yang ditawarkan. Hal ini mengakibatkan kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang paling penting untuk memenangkan persaingan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah keunggulan produk. Kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Kualitas produk yang maksimal adalah senjata dari lembaga keuangan untuk tetap bisa bersaing dan bertahan didalam ketatnya persaingan. Kemampuan sebuah produk yang dapat ditawarkan untuk memuaskan keinginan konsumen. Kualitas produk yang maksimal adalah senjata dari lembaga keuangan untuk tetap bisa bersaing dan bertahan didalam ketatnya persaingan. Kemampuan sebuah produk yang dapat ditawarkan untuk memuaskan keinginan konsumen.”

Kepuasan nasabah diteliti karena, pertama: pelanggan yang puas cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk/jasa kepada orang lain”.<sup>00</sup>Kedua: “jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan melakukan transaksi ulang. Ketiga: kepuasan tinggi yang diperoleh oleh pelanggan akan menjadikan kurang tertarik dengan tawaran pesaing, dengan demikian kepuasan pelanggan mempunyai hubungan langsung dengan kesetiaan pelanggan. Keempat: kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan , memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh di abaikan , dimana kepuasannasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.”

“Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas produk bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam jangka panjang kepuasan pelanggan dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di perbankan”. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti tentang pelayanan dan keunggulan produk yang di miliki Bank BSI Cabang Kendari Mandonga. Oleh karena itu, peneliti menyusun penelitian yang berjudul “Pengaruh Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kendari”.

## **1.2.Batasan Masalah**

Berdasarkan pemikiran serta uraian pada latar belakang di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh keunggulan produk dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari Mandonga.

### **1.3.Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dari batasan masalah di atas, rumusan masalah adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah Keunggulan Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BSI Cabang Kendari?
- 2) Apakah Prinsip Syariah berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BSI Cabang Kendari?

### **1.4.Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh keunggulan produk pada Bank BSI Cabang Kendari Mandonga terhadap Kepuasan Nasabah.

- 1) Untuk mengetahui pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah BSI Cabang Kendari?
- 2) Untuk mengetahui pengaruh prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah BSI Cabang Kendari?

### **1.5.Manfaat Penelitian**

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Secara Teoritis**

Pengertian ini secara teoritis bahwa pelayanan dan keunggulan produk sangat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga kedua variabel tersebut harus diterapkan secara bersamaan guna tercapai tujuan yaitu kepuasan nasabah.

#### **2. Secara Praktis**

- a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dalam bidang perbankan Islam.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari Mandonga

Temuan diharapkan dapat berguna bagi pihak Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari Mandonga untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasanya terhadap nasabahnya, agar dapat lebih menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan perusahaannya agar berhasil menjadi perbankan syari'ah yang telah diimpi-impikan oleh masyarakat.

## **1.6. Definisi Operasional Variabel**

### **1.6.1. Keunggulan Produk (X1)**

Menurut (Henard dan Szymanski, 2001), "keunggulan produk adalah superioritas atau pembedaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tawaran kompetitor". Unsur-unsur keunggulan produk, misalnya keunikan, nilai dan keuntungan yang ditawarkan perusahaan harus dilihat dari perspektif pelanggan yang didasarkan pada pemahaman atas kebutuhan dan keinginan pelanggan dan juga dari faktor subjektif mereka (suka dan tidak suka).

### **1.6.2. Penerapan Prinsip Syariah (X2)**

Menurut (Sutrisni, 2010) Penerapan adalah hal terkait dengan praktek atau pelaksanaan sedangkan prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang/kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berfikir atau bertindak. Kata prinsip adalah dasar, asas kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir (Fajri dan Senja, 2008). Sementara itu, syari'ah berasal dari

akar kata syara'a yang secara bahasa berarti jalan menuju sumber air, ini dapat pula diartikan sebagai jalan ke arah sumber pokok kehidupan (Jumantoro dan Amin, 2005). Sedang secara istilah syari'ah bermakna perundang-undangan yang diturunkan Allah SWT melalui Rasulullah Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia baik menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman, pakaian maupun muamalah (interaksi sesama manusia dalam berbagai aspek kehidupan) guna meraih kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

### **1.6.3. Kepuasan Nasabah**

Menurut (Oliver, 2008) kepuasan nasabah adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

### **1.7. Sistematika Pembahasan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Landasan teori pembahasan bab ini akan menguraikan tentang penjelasan dan beberapa teori yang dipakai untuk melandasi pelaksanaan penelitian dari berbagai sumber-sumber referensi, buku, atau jurnal, serta termasuk penelitian mengenai pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah

Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mandonga.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian dalam bab ini berisi tentang metode yang digunakan dalam pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai model Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mandonga.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian

