

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah bank yang aktifitasnya meninggalkan masalah riba. bank syariah adalah institusi keuangan yang berbasis syariah islam. Hal ini berarti bahwa secara makro bank syariah adalah institusi keuangan yang memposisikan dirinya sebagai pemain aktif dalam mendukung dan memainkan kegiatan investasi di masyarakat sekitarnya melalui berbagai produknya yang berlandaskan syariah islam dengan menggunakan akad *Wadiah, Mudharabah, Musyarakah, Murabahah, Salam, Istisna', Ijarah, Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik, Qardh*.¹

Pelayanan yang baik haruslah diterapkan pada setiap perusahaan, apabila perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah atau konsumen maka nasabah tersebut akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan apabila bank memberikan pelayanan yang kurang baik kepada konsumen, maka nasabah tidak akan merasa puas dan akan berdampak bagi perusahaan tersebut. Misalnya dengan beralihnya kegiatan bertransaksi ke perusahaan lain, kurangnya masyarakat yang berminat untuk melakukan transaksi di perusahaan tersebut.

Menurut Kotler dan Sampara Lukman, pelayanan adalah setidaknya kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan

¹ Mujizatullah, "*Kebijakan dan Pelayanan Pembiayaan Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*", Jurnal hukum ekonomi syariah, Volume 2, No. 1, Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Makassar, 2018, h. 4

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya, Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan nasabah kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima.²

Selain menerapkan pelayanan yang terbaik, Bank Sumut Syariah selalu berupaya untuk memberikan produk yang berkualitas dan unggul dibandingkan produk yang dimiliki bank-bank lain sebagai pesaingnya. Keunggulan produk diciptakan Bank Sumut Syariah agar nasabahnya tetap setia memakai dan menikmati jasa yang diberikan Bank Sumut Syariah tersebut.

Menurut song dan Parry dikutip dalam Maylina dan Mulazid menyatakan bahwa keunggulan produk merupakan suatu kemampuan atau kelebihan suatu produk yang tidak dimiliki oleh produk pesaing yang berguna untuk memberikan manfaat kepada para penggunanya. Suatu produk bisa dikatakan unggul jika dinilai dari kualitas produk, keunikan produk, kegunaan serta manfaat dari produk tersebut.³

Sesungguhnya apabila ditelaah secara lebih mendalam, terdapat kelebihan tersendiri pada produk-produk yang dihasilkan oleh perbankan syariah ini. Kelebihan yang utama dari produk pembiayaan bank syariah adalah tidak mengandung bunga atau riba. untuk meningkatkan daya saing bank syariah kini

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1, Jakarta : Erlangga, 2001, h. 78.

³Deti Maylina dan Ade Sofyan Mulazid, "*Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Syariah*", Jurnal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018, h. 94.

tengah melakukan berbagai inovasi produknya. Baik itu produk yang berkaitan dengan dana maupun pembiayaan. Salah satunya adalah produk pembiayaan murabahah yang merupakan penyediaan dana konsumtif dengan akad murabahah.⁴

Informasi tentang produk pembiayaan murabahah dari bank syariah memang belum terlalu meluas, hal ini disebabkan bank syariah kurang melakukan promosi kepada masyarakat. Selama ini produk pembiayaan murabahah hanya ditawarkan kepada calon nasabah secara personal ataupun nasabah yang datang untuk mengajukan pembiayaan itu berasal dari bank konvensional yang melakukan *take over* kreditnya menjadi pembiayaan. Produk pembiayaan murabahah ini merupakan penerapan dari kelengkapan dan kemudahan produk yang dimiliki bank syariah.⁵

Murabahah dalam kitab lisan Al-Arab dari kata al-ribah artinya beruntung atau memberikan keuntungan. Murabahah berarti suatu akad jual beli barang dimana penjual menyebutkan harga beli barang kepada pembeli kemudian ia mensyaratkan laba atau keuntungan (*margin*) dalam jumlah tertentu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.⁶

Pembiayaan *murabahah* ini juga merupakan salah satu produk yang banyak diminati oleh nasabah. Hal ini dikarenakan produk tersebut memiliki beberapa kelebihan seperti angsuran yang bersifat tetap dan bisa melakukan *take*

⁴Fatimah dan Elisabeth Y.M, “Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank X Syariah Cabang Tangerang Selatan”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume 12, No. 1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Politeknik Negeri Jakarta, 2013, h. 75

⁵*Ibid*, h. 76

⁶ Mirawati, “Pembiayaan Murabahah: Analisis Persepsi Nasabah”, Jurnal Vol.III Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, 2017, h. 4.

over dari bank lain. Untuk meningkatkan pertumbuhan produk ini, perusahaan dapat secara agresif menekankan kelebihan-kelebihannya dari produk ini kepada calon nasabah.

Tabel 1.1 Data Perkembangan Nasabah Pembiayaan Akad *Murabahah* di PT. Bank Sumut Syariah Tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Pembiayaan
1	2019	470 Nasabah	Rp. 72.984.679.889,-
2	2020	503 Nasabah	Rp. 58.247.662.178,-
3	2021	535 Nasabah	Rp. 71.339.826.889,-

Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019 jumlah nasabah sebanyak 470 nasabah, meningkat menjadi 65% di tahun 2020 sebanyak 503 nasabah, dan pada tahun 2021 meningkat 32% sebanyak 535 Nasabah. Hal ini membuktikan bahwa nasabah senang, nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh staf PT Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan, hingga terjadi peningkatan setiap tahunnya.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas produk menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai bank dan

persepsi nasabah terhadap keunggulan produk yang diberikan oleh pegawai bank tersebut. Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.⁷

Sampai saat ini kepuasan nasabah masih menjadi masalah dan prioritas utama Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar bank syariah di Medan Marelان. Untuk mempertahankan nasabahnya, Bank Sumut Syariah menerapkan pelayanan yang terbaik dan bermutu dalam melayani semua nasabahnya tanpa terkecuali.

Berdasarkan uraian di atas, penulis memiliki keinginan untuk meneliti tentang hal ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEUNGGULAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN AKAD MURABAHAH PADA PT. BANK SUMUT SYARIAHKCPsy KOTA BARU MARELAN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان?
2. Apakah keunggulan produk pembiayaan akad Murabahah secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان?

⁷Septiana Dwi Exmawati, *“Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank MuamalatTulungagung”*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, 2014, h. 11.

3. Apakah pelayanan dan keunggulan produk akad pembiayaan murabahah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan?

C. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini dapat dipahami dengan jelas dan untuk mencegah meluasnya pembahasan, maka perlu dilakukan pembatasan terhadap masalah yang akan dibahas agar tidak terjadi interpretasi atas kesimpulan yang dihasilkan. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada produk pembiayaan kendaraan bermotor. Objek penelitian ini adalah nasabah yang ada di PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan.

D. Definisi Operasional variabel

Penelitian ini menggunakan 1 variabel dependen (Y) dan 2 variabel independen (X) definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y), yaitu kepuasan nasabah di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan. Menurut Kotler, kepuasan nasabah

adalah “Tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”.⁸

Tabel 1.2 Variabel Kepuasan Nasabah dan Indikatornya

Variabel	Indikator Variabel
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Produk 2. Harga 3. Promosi 4. Lokasi 5. Pelayanan Karyawan 6. Fasilitas 7. Suasana

2. Variabel Independen

Variabel independen (Variabel Bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu, Pengaruh Pelayanan (X_1) dan Keunggulan Produk (X_2).

a. Pengaruh Pelayanan (X_1)

Pengaruh Pelayanan adalah kegiatan yang menawarkan suatu produk kepada nasabah dengan sikap yang baik, sopan dan ramah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

⁸ Philip dan Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jakarta : Indeks, 2007, h. 117.

Tabel 1.3 Variabel Pelayanan dan Indikatornya⁹

Variabel	Indikator Variabel
Pengaruh Pelayanan (X_1)	1. Berwujud 2. Kehandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan dan Kepastian 5. Empati

b. Keunggulan Produk (X_2)

Keunggulan Produk adalah suatu produk yang memiliki kualitas tinggi dan berbeda dari produk lainnya sehingga banyak diminati oleh nasabah.

Tabel 1.4 Variabel Keunggulan Produk dan Indikatornya¹⁰

Variabel	Indikator Variabel
Keunggulan Produk (X_2)	1. Kinerja 2. Keistimewaan Tambahan 3. Keandalan 4. Kesesuaian dengan Spesifikasi 5. Daya tahan 6. Estetika (<i>aesthetic</i>)

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان

⁹Septiana Dwi Exmawati , *Op. Cit.* h. 27-28

¹⁰*Ibid*, h.35-36

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai perbankan syariah masih sangat jarang dilakukan khususnya di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota baru Marelان, oleh karena itu penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain:

1. Secara Teori

Pembahasan terhadap masalah-masalah yang akan dibahas diharapkan akan melahirkan pemahaman yang baru mengenai pengaruh pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelان.

2. SecaraPraktis

- a. Bagi PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelان

Penelitian ini dapat memberikan masukan atas fakta yang sebenarnya terjadi berdasarkan persepsi nasabah sehingga dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam menentukan strategi pelayanan.

- b. Bagi Universitas Potensi Utama

Penelitian ini dapat memperkuat hubungan antara Instansi Pemerintah dan dunia usaha serta menjadi acuan bagi para tenaga pendidik dan kependidikan maupun mahasiswa untuk menggunakan produk perbankan syariah.

c. Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh pelayanan, keunggulan produk dan kepuasan nasabah terhadap praktek yang sesungguhnya pada nasabah bank syariah serta salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana (S1).

G. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini dibagi atas 5 (lima) bab dan tiap bab dibagi atas beberapa sub bab antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Defenisi Operasional Variabel, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Pembahasan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang Landasan Teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir dan Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang waktu dan Lokasi Penelitian, Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen dan Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang penyajian data dan pembahasan data hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran.