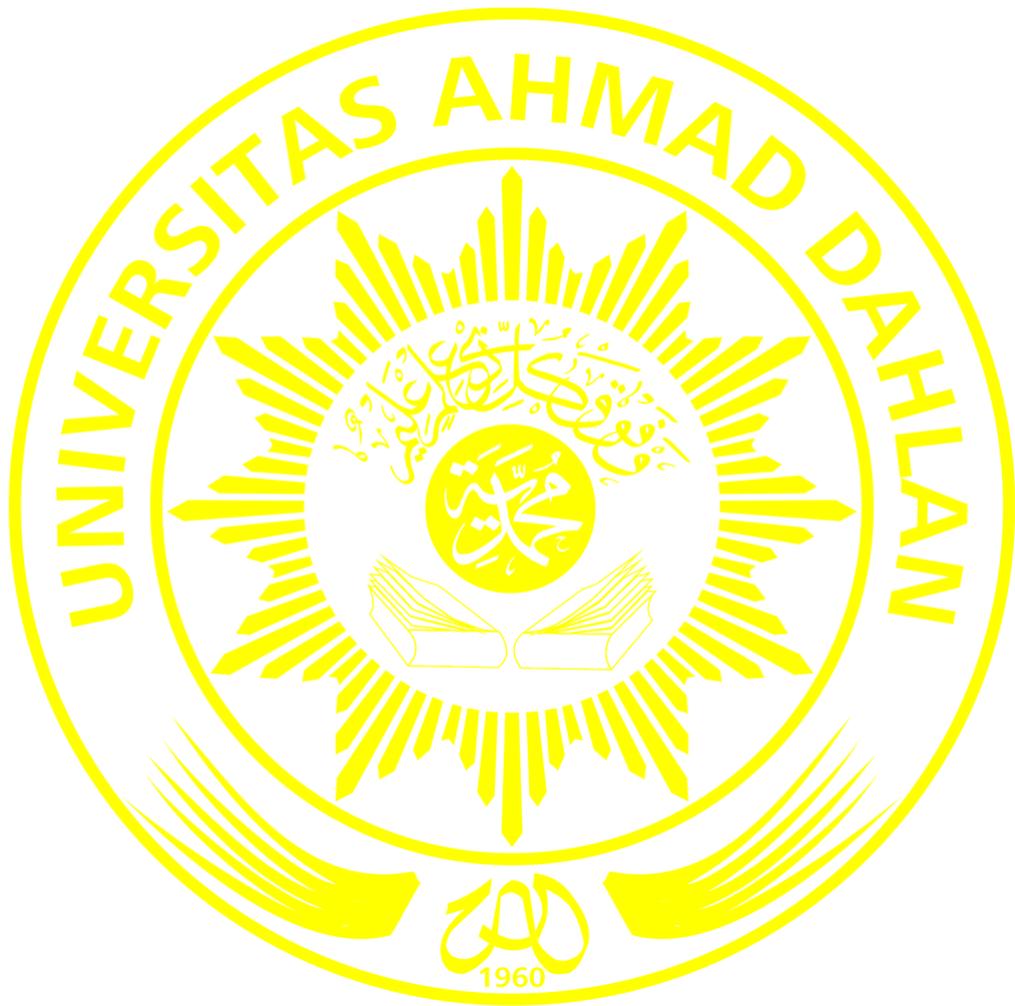


**HALAMAN PENYEKAT**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiawan, (2023) bank syariah di Indonesia, secara umum perkembangannya semakin bertambah terutama pada Kantor Cabang Pembantu Muntilan Magelang, berkembangnya bank syariah Indonesia investasi semakin meningkat karena beroperasi sebagai prinsip syariah. Bank syariah sangat dibutuhkan oleh kalangan masyarakat karena bebas dari riba karena dengan bertransaksi hukum riba dalam islam haram, bank syariah juga memiliki daya tarik kepada nasabah dengan ikatan keagamaanya antara pemegang saham dan pengelolanya (Prasetyo et al., 2023) berkembangnya bank syariah di berbagai industri dapat dipengaruhi oleh stakeholder, penilaian suatu organisasi perbankan syariah di Indonesia berpotensi sangat bagus karena hal itu mayoritas penduduk Indonesia beragama islam. Bank Syariah Indonesia KCP Magelang Muntilan bank ini menjalankan tugasnya dengan senantiasa bisa mewujudkan transparansi kepada semua nasabah, bank Sentral Republik Indonesia hampir setiap bank bertumbuh pesat dapat membuka layanan berdasarkan berbasis syariah adapun faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah yaitu pemahaman yang meliputi sistem produk dan layanan oprasional.

Fauzi, (2019) Menurut peneliti kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat utama bagi bank syariah Indonesia karena menghasilkan dampak signifikan bagi pelanggan industri perbankan syariah, kepuasan nasabah

dapat terpengaruh oleh beberapa faktor adalah bahwa ketika layanan kepada nasabah memiliki kualitas yang baik maka nasabah akan merasa puas, kepuasan nasabah juga bisa dinilai dari sebuah layanan dan produk. Kepuasan nasabah bank syariah Indonesia guna membantu untuk meningkatkan kualitas pada bank syariah Indonesia terutama pada Kantor Cabang Pembantu Muntilan Magelang. (Purwa & Ardani, 2017) kepuasan nasabah dapat diartikan dimana perasaan seseorang senang jika layanan sesuai dengan ekspektasi, nasabah juga merupakan aset karena jika bank tidak memiliki nasabah maka bank tidak ada artinya selain itu bank juga harus memenuhi sebuah kebutuhan nasabah karena bank yang harus mengikuti nasabahnya. Karena nasabah juga bisa merupakan sumber dana utama bagi bank dan harus memberikan tingkat kepuasan kepada nasabah serta memberikan layanan terbaik bagi nasabah (Ilhami Saputra et al., n.d.)

Rusdianto, (2020) Penelitian ini juga menganalisis pengaruh produk dan layanan bank syariah Indonesia KCP Muntilan Magelang salah satu produknya yaitu tabungan, karena pada bank syariah Indonesia terutama pada kantor cabang pembantu Muntilan Magelang produk tabungan tersebut yang banyak diminati salah satunya adalah tabungan *easy wadi'ah* yaitu dapat di definisikan sebagai tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *wadi'ah yad dhamanah* yang dimana penarikan setorannya dapat dilakukan kapan saja selama jam operasional kas, baik di kantor bank maupun melalui ATM tabungan ini merupakan tabungan rupiah dengan menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* dengan skema titipan bagi hasil.

Muhaeni, (2022) Bank Syariah disini tidak menggunakan sistem bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil sehingga tabungan yang berdasarkan prinsip islam yaitu *wadi'ah* dan *mudharabah* sehingga pada tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan atau faktor yang dapat mempengaruhi kebijakan transaksi terhadap tabungan *easy wadiah* pada BSI KCP Muntilan Magelang (Wanto, 2014) tabungan *easy wad'iah* juga merupakan tabungan yang mengikuti fatwa DSN-MUI tentang *wadi'ah*. Tabungan dapat dibagi menjadi dua macam yaitu tabungan berprinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*, *wadi'ah* merupakan yang dapat dijalankan berdasarkan pada akad *wadi'ah* yaitu seperti titipan yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai kehendak miliknya. (Bagan, 2013) Tabungan *wadi'ah* juga merupakan pihak ketiga pada bank syariah Indonesia dan penarikannya sesuai syarat – syarat tertentu disepakati antara bank dan nasabahnya.

Solehah, (2022) Dari pembahasan tersebut terkait dengan produk tabungan *easy wadi'ah* bank syariah menggunakan tabungan yang berprinsip akad *wadi'ah yadh-dhamanah* yaitu dimana akad penitipan suatu barang yang dimana penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik barang semua manfaat yang diperoleh dalam penggunaan barang tersebut menjadi hak penerima titipan. Semakin banyak jumlah nasabah yang menabung maka jumlah dana yang dapat disalurkan juga akan semakin meningkat, bahkan tabungan di beberapa lembaga keuangan dijadikan produk utama dalam menjaring dana dari nasabah. (Tonriady, 2022) produk tabungan diatur dalam Undang-Undang No.21 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa tabungan adalah simpanan

berdasarkan akad *wadi'ah* dapat disimpulkan titipan murni dari pihak penitipan yang mempunyai barang atau asset kepada pihak penyimpan yang diberikan amanah ataupun kepercayaan baik individu atau sebagai badan hukum, barang yang ditipkan harus dijaga dari kerusakan dan keutuhannya dan bisa dikembalikan kapan saja.

Cahyani, (2016) Pada penelitian ini juga kualitas produk merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah, produk merupakan totalitas fitur dan karakteristik, kualitas produk juga merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan untuk memuaskan dan memenuhi keinginan nasabah. (Harahap, 2019) bank syariah dapat memenuhi harapan semua nasabahnya secara keseluruhan melalui produk yang ditawarkan terutama produk tabungan. Kualitas produk Tabungan dapat di dapatkan dengan cara memenuhi harapan nasabah dalam meningkatkan nilai produknya atau layanannya, dalam memenuhi harapan nasabah produk juga dapat diartikan secara luas adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada siapapun untuk dapat diperhatikan, dimiliki dan dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan nasabah.

Ayuningtyas, (2020) Selain produk mempengaruhi kepuasan nasabah kualitas layanan juga merupakan faktor salah satu kunci yang menjadi keunggulan daya saing dalam dunia perbankan. Metode kualitas pada pengukuran layanan bisa digunakan untuk mengukur kualitas pada bank syariah terutama pada Kantor Cabang Pembantu Muntilan Magelang untuk mengukur kualitas layanan dapat menggunakan Model CARTER dengan 6

dimensi yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. (Aldila & Ibdalsyah, 2018) kualitas layanan juga secara arti luas yaitu perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah jika kenyataan diterima lebih dari apa yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan merasa puas, sebaliknya jika kenyataan kurang maka layanan dapat dikatakan kurang bermutu maka nasabah akan merasa kecewa.

Pada penelitian ini (Al Idrus, 2021) layanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan sangat erat karena tidak akan ada gunanya dan manfaatnya ketika produk yang berkualitas tidak diimbangi dengan layanan yang baik, sebaliknya juga layanan yang luar biasa tidak akan ada artinya jika tidak dapat dukungan dari sebuah produk yang berkualitas sehingga sesuai dengan harapan nasabah. Layanan produk perbankan yang dipasarkan untuk mewujudkan sebuah produk syariah lebih kompetitif dapat meningkatkan inklusi nasabah yaitu menurut (Aripin et al., 2022) produk dan layanan dirancang untuk memberikan kemudahan dalam penggunaan dan perbaikan agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik yaitu misalkan pada pengoprasianya, produk yang dihasilkan umumnya dapat dikatakan sangat unggul dan berkualitas secara garis besar terutama pada produk tabungan *easy wadi'ah*.

Desi Marlina, (2019) adapun pelayanan *teller* dalam upaya meningkatkan kualitas layanan bagi nasabah bank syariah Indonesia pada saat ini banyaknya persaingan produk dan semua bank ingin dinilai baik oleh

nasabah sehingga sebagai bank perlu merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan. Salah satunya sebagai layanan *teller*, layanan *teller* sebagai kasir bank yang merujuk kepada staf atau pegawai dapat melayani dan bertanggung jawabkan lalu lintas jalannya kegiatan transaksi, menurut Kamsir ( 2008 ) layanan *teller* adalah sebagai petugas bank yang bekerja sebagai *front line banking hall* dan melakukan kegiatan berurusan dengan para nasabahnya baik dalam tampilan atau format yang meliputi transaksi secara menerima atau menarik.

Marlius, (2018) Layanan *teller* juga memiliki fungsi dan tugas untuk melayani nasabah, karena pengukuran nasabah untuk mendapatkan kepuasan salah satunya dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh *teller* tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan *customer service* dengan layanan *teller* sama - sama memiliki tugas yang sangat menarik dan mempertahankan nasabah karena indikatornya untuk menunjang kepuasan nasabah. Pada variabel layanan *customer service* dengan layanan *teller* itu sama - sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan pelayanan nasabahnya, semakin tingginya kinerja layanan *teller* maka akan semakin meningkat kepuasan nasabahnya. Selain itu dalam pelayanan peranan pegawai bank *teller* juga merupakan bagian dari hal yang sangat penting dalam servis kepada nasabah yaitu menggambarkan layanan *teller* mengangkat nama baik bank tersebut kunci dari pelayanan pada nasabah ( Irfan Zuhdi, 2023 ) dalam pelayanan bank juga harus menerapkan penggunaan bahasa dan etika yang baik terhadap nasabah, bentuk komunikasi terjadi pada saat sepanjang

pelaksanaan transaksi oleh staf bank berjalan lancar sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Alex M Susskind, (2013) *Customer service* ( CS ) dapat memberikan layanan yang baik kepada nasabah harus banyak berinteraksi dengan demikian tugasnya memenuhi standar operasional prosedur. ( Syifa Fitriani, 2016 ) layanan *customer service* merupakan seseorang yang bertugas untuk memberikan pelayanannya, di dalam lingkup atau sektor pembukuan rekening, penutup rekening dan menerima serta menyelesaikan berbagai segala keluhan nasabahnya. Sikap pada penyedia pelayanan pelanggan terhadap pengalaman layanan tersebut orientasi pelayanan secara signifikan berhubungan dengan penyedia layanan, pada intinya layanan *customer service* adalah harus dengan sangat dimengerti atau dipahami sepenuhnya hingga dapat menjalankan tugasnya dengan prima.

Putri, (2023) layanan *Customer service* juga harus dapat menjaga seorang nasabah yang lama karena dapat memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat, layanan *customer service* dalam pelayanannya harus selalu bisa menarik nasabah dengan menggunakan kalimat yang bisa dapat meyakinkan nasabahnya akan tetapi ada layanan *customer service* yang hanya mempunyai peran sangat penting sebagai pelayan nasabah. ( Tambunan, 2023 ) dalam memberikan informasi - informasi yang akan dibutuhkan oleh nasabah layanan *customer service* juga harus dapat menyelesaikan beberapa permasalahan dalam hal pemberian informasi, peran *customer service* di bank sebagai seorang yang memegang peranan penting untuk memberikan

pelayanan juga berperan sebagai salah satu pembina umum dengan masyarakat publik layanan *customer service* juga merupakan kegiatan yang ditunjukkan untuk meningkatkan kualitas nasabah.

Saputra, (2013) Secara umum persaingan semakin ketat menyebabkan bank harus mampu menciptakan strategi dan kualitas layanan yang baik, salah satu kunci keberhasilannya yaitu harus menciptakan layanan yang maksimal serta menawarkan produk-produk yang terjangkau secara bersamaan untuk meningkatkan kepuasan ( Siregar, 2019 ) kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan nasabah karena dapat dinilai dari kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah Indonesia dapat menjadikan sebagai sarana utama bagi nasabah, untuk mencapai tujuan tersebut maka penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif guna mengembangkan dan mengetahui apakah kualitas layanan produk tabungan dan layanan *teller* serta layanan *customer service* sangat mempengaruhi terhadap nasabah, untuk mengetahuinya peneliti mengumpulkan data atau melakukan observasi kepada BSI KCP Muntilan Magelang serta melakukan penyebaran kuisisioner, data – data serta dokumentasi.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muntilan Magelang didirikan pada tanggal 1 Februari 2021 yang berkantor pusat No.17 Ngadiretno, Tamanagung, Kecamatan Muntilan, Magelang Jawa Tengah, berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai analisis kualitas produk tabungan *easy wadi'ah*, kualitas layanan *teller* dan layanan *customer service* yang akan

mempengaruhi kepuasan nasabah BSI KCP Muntilan Magelang. Peneliti memilih Bank Syariah Muntilan Magelang karena lebih dominan kepada produk tabungan, terutama tabungan *easy wadi'ah*, kualitas layanan *teller* dan layanan *customer service*, serta memiliki fungsi mengenai faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam berhubungan dengan Bank Syariah Indonesia bank tersebut mendukung serta mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian sehingga penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai **"ANALISIS KUALITAS PRODUK TABUNGAN DAN LAYANAN OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH"**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apakah produk tabungan *easy wadi'ah* berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muntilan Magelang?
2. Apakah layanan *teller* berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muntilan Magelang?
3. Apakah kualitas layanan *customer service* berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muntilan Magelang?
4. Apakah produk tabungan *easy wadi'ah*, kualitas layanan *teller* dan layanan

*customer service* berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magelang Muntilan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini pada dasarnya merupakan sesuatu yang harus dicapai yang dapat memberikan arah terhadap kegiatan pengumpulan data yang akan dilakukan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan produk tabungan *easy wadiah*, layanan *teller* dan layanan *customer service* apakah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk menjelaskan produk tabungan *easy wadiah*, layanan *teller* dan layanan *customerservice* apakah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah
3. Untuk mengetahui bagaimana tentang layanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magelang Muntilan
4. Untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *teller* dan layanan *customer service*

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun berdasarkan penelitian diatas manfaat penelitian ini adalah sebagaiberikut :

#### **1. Secara Teoristis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan atau

pengetahuan baik tentang layanan atau produk tabungan terhadap kepuasan nasabah, hasil penelitian juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan informasi yang dibutuhkan tentang layanan Bank Syariah Indonesia KCP Magelang Muntilan.

## **2. Manfaat Secara Praktis**

### **a) Bagi Bank Syariah**

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah mengharapkan kontribusi dan manfaat untuk Bank Syariah khususnya Bank Syariah Indonesia KCP Magelang Muntilan agar dapat terus mengembangkan layanan serta produk sehingga lebih banyak nasabah Bank Syariah Indonesia untuk menggunakan layanan pada bank tersebut.

### **b) Bagi Nasabah**

Putri, (2020) Kepuasan nasabah merupakan hal yang utama dalam bentuk pelayanannya apakah sudah baik atau tidak sehingga dapat menghasilkan hal yang positif karena harapan yang dirasakan oleh nasabah sangat erat, dan mengutamakan loyalitas nasabah supaya peminat terus meningkat jika layanan sangat kurang akan terjadi ketidakpuasan bagi nasabah.

### **c) Bagi Penulis**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sarana untuk mengembangkan serta menambah wawasan pengetahuan tentang produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah serta

sebagai pengalaman dalam bidang Perbankan Syariah.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bermaksud untuk memudahkan dalam memahami skripsi. Sistematika penulisan skripsi terdiri dari lima bab, sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini menjelaskan tentang dasar mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II KAJIAN TEORISTIS**

Pada bagian kajian teoritis menjelaskan mengenai poin-poin yang telah dikaji yang menyesuaikan inti permasalahan yang terdapat dalam bab satu. Selain itu terdapat juga kajian dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan penelitian ini, serta terdapat kerangka berpikir yang digunakan pada penelitian ini.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini menjelaskan kajian teoritis mengenai jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian serta teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini.

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

Bagian ini memaparkan hasil penelitian dengan pengujian yang telah direncanakan sebelumnya serta pembahasan mengenai hubungan antar variabel peneliti yang diteliti.

#### **BAB V PENUTUP**

Bagian ini memaparkan kesimpulan dari penelitian ini dan saran yang akan disampaikan untuk objek penelitian serta peneliti selanjutnya.