

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berawal dari munculnya perbankan syariah di Indonesia pada era 1999-an, pertumbuhan bank begitu pesat, hal itu di tandai dengan munculnya penyedia jasa keuangan perbankan syariah seperti Bank Muamalat, BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri yang kemudian melalui merger menjadi satu berubah menjadi BSI (Bank Syariah Indonesia), untuk menciptakan BSI masuk kedalam 10 besar menurut kapitalis pasar secara global dalam waktu 5 tahun kedepan.

Sebagaimana pada pertumbuhan tersebut Undang-Undang RI No.21 pasal 25 tahun 1998 tentang perbankan syariah menjelaskan, praktik perbankan dimasa sekarang ini memiliki lingkup kerja yang sangat luas meliputi: transaksi bagi hasil (mudharabah dan musyarakah), transaksi simpan pinjam dengan (murabahah, salam dan istisna) dan sewa menyewa jasa dengan ijarah untuk transaksi multijasa. Sejak awal kehadirannya, perbankan syariah dilandasi dengan etika syariah . tujuan utama dan pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek ekonomi berlandaskan Al-Qur'an dan As-Sunnah. (Vera G., 2021)

Perkembangan lembaga keuangan Islam di Indonesia dapat dikategorikan cepat dan yang menjadi salah satu faktor tersebut adalah adanya keyakinan pada masyarakat muslim bahwa perbankan konvensional itu mengandung unsur riba yang dilarang oleh

agama Islam. Bank syariah akan berjalan dengan baik jika produk-produk yang dimiliki laku di pasaran sesuai dengan target yang ada, di dalam prosedur operasional produk Bank Syariah dapat di bedakan menjadi dua kelompok umum, yaitu: prosedur kelompok pengarahana dana dan prosedur kelompok produk penyaluran dana pembiayaan. (Faridatun., 2017)

Kualitas Produk pada Bank syariah tentunya juga menjadi salah satu pengaruh kepuasan nasabah melalui ketepatan waktu, pelayanan penyampaian, ketersediaan produk saat dibutuhkan, kebenaran janji promosi atas produk, keamanan dan keselamatan, fleksibilitas pembayaran, ketersediaan fasilitas pelayanan dan kemudahan pengambilan, serta kemampuan penyepurnaan produk secara terus menerus tanpa batas. (Hasanah, 2019)

Saat ini persaingan pada sektor jasa tidak hanya pada penjualan produk yang sesuai dengan target dan semata untuk mendapatkan laba, namun juga pada pelayanan yang baik, karena pada dasarnya jika layanan yang baik pada sektor jasa terutama pada perbankan maka nasabah akan merasa puas, dengan kepuasan nasabah bank akan merasa diuntungkan karena akan menimbulkan kesetiaan nasabah terhadap perusahaan, dapat juga kekecewaan itu akan diceritakan kepada orang lain dan perusahaan akan kehilangan nasabah dan para calon nasabah lainnya. (Sugiyanto & Haryoko, 2020)

Dengan pelayanan yang baik kepada nasabah, maka akan membuat kepuasan pada nasabah, serta melayani nasabah dengan tulus (sepenuh hati) akan menjadikan hubungan yang baik dengan nasabah, dalam hubungan yang selalu dibina dengan nasabah akan membuat nasabah menjadi loyal terhadap perusahaan dengan sendirinya.

Secara sederhana pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. (Syarifudin, 2020)

Strategi yang digunakan di dalam perbankan syariah yang dilakukan oleh pegawai yaitu customer service dan teller, cross selling, up selling, kartu pelayanan prima dan melayani nasabah dengan sepenuh hati. Dengan melayani nasabah dengan sepenuh hati maka akan timbul ikatan emosional yang baik sehingga membuat nasabah menjadi loyal dengan sendirinya. Jika pegawai mampu untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkesan pada nasabah, terutama dalam hal efisiensi waktu dan keakuratan informasi, maka membuat nasabah menjadi senang, karena pada hakikatnya salah satu hal yang harus dihindari oleh perusahaan adalah membuat nasabah menunggu, hal yang sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah. (Yusron Mustafa Kamal, 2016)

Lalu ada Fasilitas diantaranya adalah ruang tunggu , kursi, suhu ruangan, toilet, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan lain-lain yang menjadi salah satu faktor pendukung terhadap kepuasan nasabah. Apabila fasilitas publik yang diberikan sudah lengkap dan sesuai maka akan tercipta kepuasan nasabah. (Mulyana, n.d., 2020)

Dengan demikian penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji lebih dalam tentang bagaimana peran kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas dapat membuat kepuasan pada nasabah di BSI KCP Katamso dan hasil penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Katamso Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Katamso Yogyakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Katamso Yogyakarta?
3. Apakah kualitas fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Katamso Yogyakarta?
4. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Katamso Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Guna mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Katamso.
2. Guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Katamso Yogyakarta.
3. Guna mengetahui kualitas fasilitas terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Katamso Yogyakarta.
4. Guna mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Katamso Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademis

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan
- b. Sebagai bahan kajian untuk melihat konsistensi hasil penelitian sehingga bermanfaat sebagai pembanding hasil-hasil penelitian sejenis kedepannya, terutama dalam bidang perbankan syariah
- c. Sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan peneliti tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas dalam perbankan syariah.

2. Bagi Praktisi

- a. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan lebih banyak pengetahuan tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas.
- b. Untuk Bank Syariah Indonesia KCP Katamso, hasil dari penelitian ini dapat memberikan banyak pengetahuan tentang bagaimana kualitas produk, kualitas pelayanan yang baik dan kualitas fasilitas yang baik.