

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada para nasabahnya memanglah menjadi salah satu faktor utama yang menjadikan kekuatan dari bank tersebut, apakah mampu bersaing atautkah tidak, juga mendapatkan banyak nasabah *landing* maupun *funding*. Salah satu usaha yang dilakukan bank untuk melayani nasabah dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah, baik yang berupa produk atau jasa yang terdapat pada bank. Pelayanan terbaik yang diberikan bank untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, baik nasabah *funding* maupun *landing*. Secara sederhana, kualitas pelayanan (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.¹

Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan nasabah. Dalam dua elemen yang saling berkaitan, yaitu *pelayanan* dan *kualitas*. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau salesman).² Konsep kualitas pelayanan dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan

¹Hasan, *Marketing Bank Syariah (Cara Jitu ,Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah)*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2010), 89

²Muhammad Ismail Yusanto, *Menggagas Bismis Islam*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2002), 84

bisnis. Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya.³

Adapun yang menjadi faktor agar sebuah produk tersebut dapat diminati dan menjadi produk selain kualitas pelayanan juga dalam *ujrah* yang diberikan bank dalam pembiayaan. Masing-masing nasabah sangatlah jeli dan teliti apalagi bila dibandingkan dengan bank yang lain, banyak pertimbangan apa yang menjadikan nasabah tersebut tetap setia dan loyal terhadap bank yang dituju dan dipercaya mengelola dana yang dititipkan.

Jika dalam akad tidak terdapat kesepakatan mempercepat atau menangguh, sekiranya upah itu bersifat dikaitkan dengan waktu tertentu, maka wajib dipenuhi sesudah berakhirnya masa tersebut.

Dari kualitas pelayanan juga *ujrah* yang dijadikan acuan untuk penelitian terhadap gadai syariah di dalam bank Jatim Syariah Cab. Surabaya. Karena kualitas pelayanan dan *ujrah* adalah dua indikator penentu nasabah setia dan loyal terhadap bank. Pada bank Jatim Syariah Cab. Surabaya terdapat produk Emas iB Barokah dan tidak banyak dari bank syariah yang lain mempunyai produk tersebut. Begitupula produk Emas iB Barokah ini juga menjadi unggulan pada Bank Jatim Syariah Cab. Surabaya, yang menjadikan produk unggulan karena kualitas pelayanannya atau dari *ujrah* yang diberikan.

³Hasan, *Marketing Bank Syariah...*, 93

Temuan dilapangan beberapa nasabah berasumsi bahwa kualitas pelayanan dan *ujrah* di bank Jatim Syariah cabang Surabaya paling memuaskan. Dari pelayana yang sangat menyenangkan hati dan beranggapan bahwa hanya gadai di bank Jatim Syariah Cab. Surabaya yang paling diminati. Barang jaminanpun tersimpan dengan baik dan aman. *Ujrah* yang diberikan juga ringan dan tidak memberatkan nasabah. Adanya fasilitas yang membuat nasabah percaya barang berharganya menjadi sebuah jaminan pembiayaan.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti merasa perlu mengadakan penelitian untuk membuktikan asumsi yang muncul, dengan penelitian yang berjudul:

“ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *UJRAH* TERHADAP KEPUASAN NASABAH EMAS iB BAROKAH PADA BANK JATIM SYARIAH CABANG SURABAYA”.

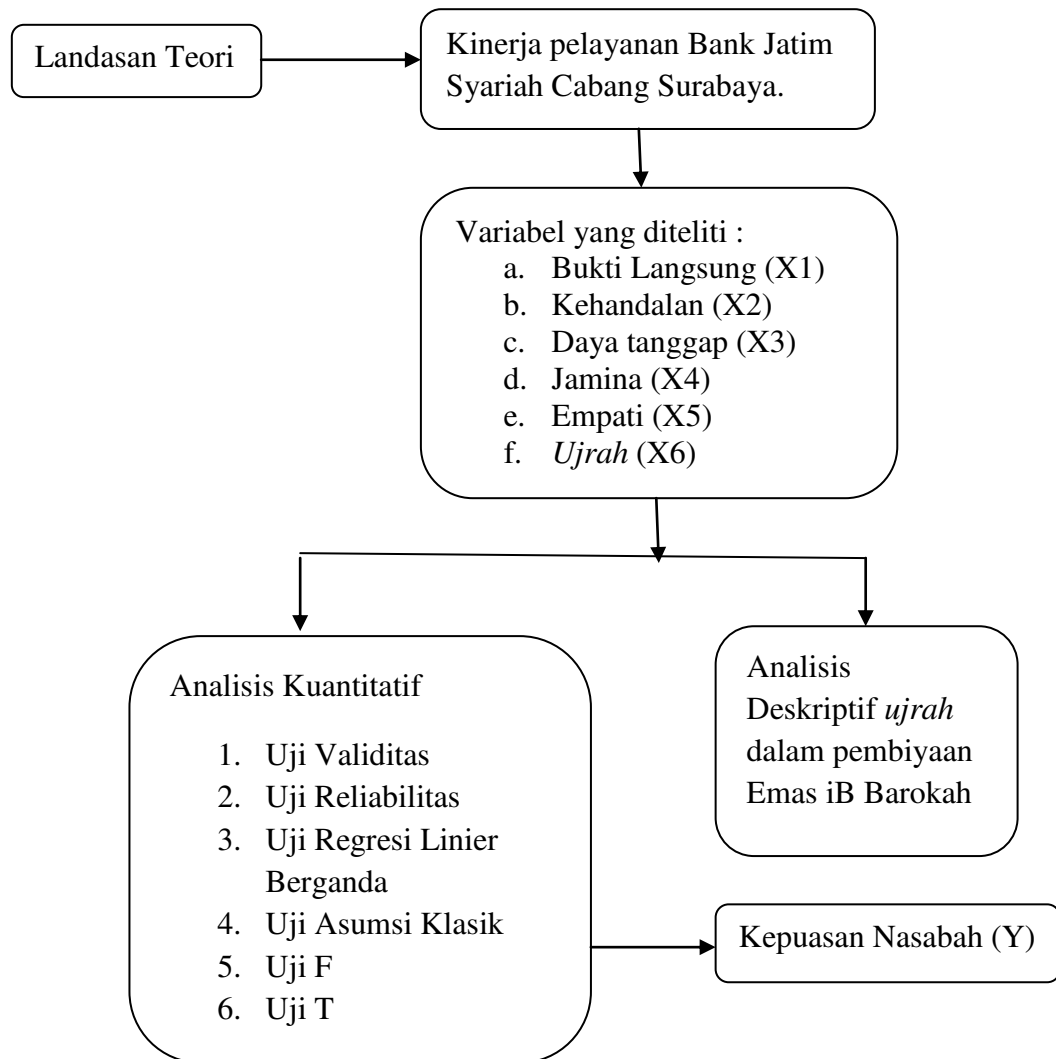
B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara simultan dan parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam produk Emas iB Barokah di bank Jatim Syariah Cab. Suarabaya?
2. Adakah pengaruh *ujrah* terhadap kepuasan nasabah yang diberikan oleh bank Jatim Syariah Cab. Suarabaya?

C. Kerangka Konseptual

Dimensi Kualitas Pelayanan

Kerangka Pemikiran



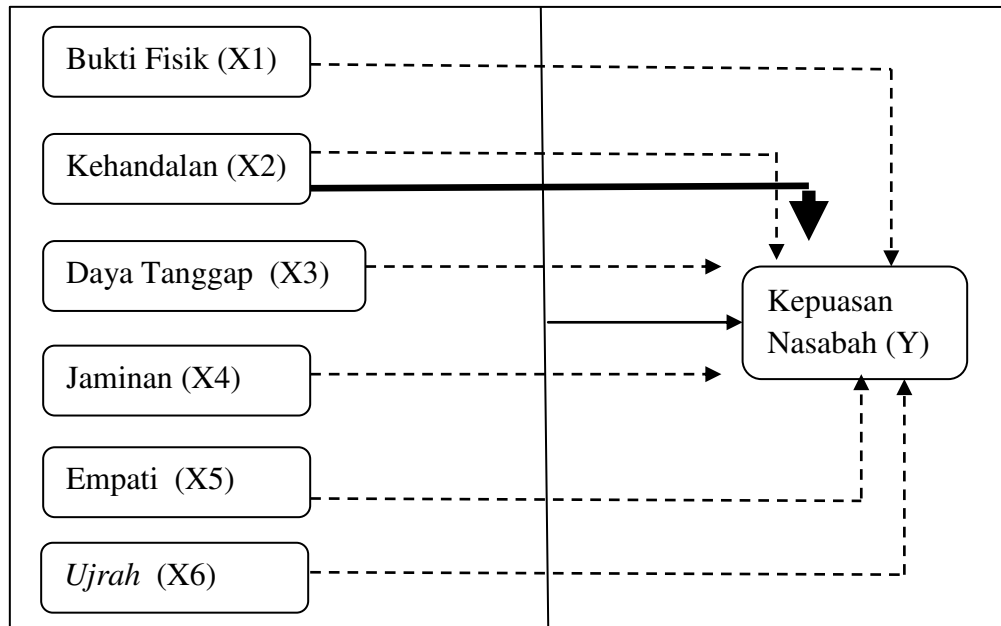
D. Hipotesis

1. Diemensi bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) dan *ujrah* (X6) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Diemensi bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) dan *ujrah* (X6) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

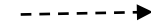
- Dimensi Kehandalan (X2) berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Kerangka Hipotesis

Kualitas Pelayanan (X)



Keterangan :

-  Pengaruh secara simultan
-  Pengaruh secara parsial
-  Pengaruh dominan

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian:

- Memberikan wawasan dan gambaran kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Jatim Syariah Cab. Surabaya.
- Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap prosentase pembiayaan Emas iB Barokah dan *ujrah* oleh bank Jatim Syariah Cab. Surabaya.

Tujuan kegunaan penelitian:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah diterima oleh penulis selama berkuliah dan juga untuk menambah wawasan penulis serta memberikan sumbangan penelitian terhadap ilmu pengeyahuan khususnya dibidang ekonomi *syari'ah*.

2. Bagi Istansi

Dapat digunakan sebagai pedoman dan informasi dalam membuat kebijakan-kebijakan dimasa yang akan datang. Dapat sama-sama memperbaiki dan mempelajari sistem dengan penerapan prinsip *syari'ah* dengan benar.

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk penelitian berikutnya yang lebih baik dan sempurna demi pengembangan studi dan wawasan ilmu pengetahuan. Penelitian ini dapat dibaca dan semoga bermanfaat.

F. Kajian Pustaka

Beberapa karya ilmiah yang berhasil penyusun temukan berkaitan dengan judul penelitian ini:

1. Muhammad Hendrik, *Penetapan Ujrah di Pegadaian Syariah dalam Tinjauan Hukum Islam (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Bangkalan)*. Pada tesis ini menjelaskan tentang berapa prosentase perolehan pembiayaan dalam gadai syariah, hukum yang digunakan juga pada saat terlambat membayar angsuran.⁴
2. Merida Manurung, *Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Cabang Malang*. Pada skripsi ini

⁴ Muhammad Hendrik, *Penetapan Ujrah di Pegadaian Syariah dalam Tinjauan Hukum Islam (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Bangkalan)*, Skripsi Program Studi Hukum Bisnis Syariah Fakultas Ilmu-ilmu Keislaman Universitas Trunojoyo Madura (2015).

menjelaskan lima dimensi kinerja pelayanan namun yang diteliti adalah kinerja atas semua yang ada dalam bank Jatim Syariah tersebut.⁵

3. Dien Yensee Rossandi, *Analisis Penilaian Kelayakan Penyeluran Kredit Modal Kerja Terhadap Perusahaan Calon Debitur (Studi Kasus Pada Bank Jatim Syariah Malang)*. Pada skripsi ini menjelaskan kebijakan kredit yang diterapkan oleh bank Jatim Syariah Cabang Malang terhadap suatu permohonan kredit modal kerja yang dilihat adalah bagaimana kinerja pegawai bank tersebut kepada nasabahnya pemicu kepuasan nasabah.⁶

G. Sistematika Pembahasan

Dalam skripsi ini terbagi menjadi beberapa sistematika pembahasan. Hal ini dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam menyusun skripsi ini dan mempermudah para pembaca dalam memahami isi skripsi ini, sistematika pembahasan dalam skripsi ini terbagi dalam lima bab, yaitu:

Bab pertama, menjelaskan tentang latarbelakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisi penjelasan mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian, tujuannya sebagai landasan untuk pembahasan dan pemecah masalah. Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang pengertian kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, pengertian ujrah, pengertian gadai syariah.

⁵Merida Manurung, *Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Cabang Malang*, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang (2007).

⁶Dien Yensee Rossandi, *Analisis Penilaian Kelayakan Penyeluran Kredit Modal Kerja Terhadap Perusahaan Calon Debitur (Studi Kasus Pada Bank Jatim Syariah Malang)*, Skripsi Program Studi Manajemen Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang (2009).

Bab ketiga, menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian seperti jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Dalam bab keempat penulis akan membahas tentang gambaran umum Bank Jatim Syariah Cab. Surabaya dari sejarah, visi dan misi hingga struktur organisasi juga membahas persoalan dalam skripsi yaitu tentang kualitas pelayanan hingga membuat nasabah menjadi puas dan loyal terhadap Bank Jatim Syariah Cab. Surabaya dan menetapkan dan penetapan ujah di bank Jatim Syariah Cab. Surabaya.

Dalam bab terakhir ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan yang merupakan hasil analisa juga hasil penilaian dan saran kemajuan bagi objek yang diteliti serta memperoleh solusi atau permasalahan tersebut.

Daftar pustaka, Merupakan rujukan berupa refrensi buku, kitab, skripsi dan yang lainnya yang digunakan penulis dalam menyeusun skripsi.