

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pengembangan sistem perbankan diindonesia dilakukan dalam kerangka dual banking sistem atau dua sistem perbankan ganda dalam kerangka arsitektur perbankan indonesia, untuk menghindari alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat indonesia.

Pesatnya perkembangan Bank syariah diindonesia telah memberikan alternatif baru bagi konsumen pengguna jasa perbankan untuk menikmati layanan dan sistem perbankan dengan metode non bunga. Hal ini mengisyaratkan bahwa dunia perbankan indonesia telah mengadaptasi prinsip ekonomi yang ditawarkan oleh islam, Selain masih dijalankannya prinsip ekonomi konvensional yang selama ini berlaku.

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan imbalan bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi dan investasi yang beretika. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat di nikmati oleh seluruh golongan masyarakat indonesia yang mencari kepuasan dalam menikmati layanan serta sistem yang di tawarkan bank syariah (Adhysti, 2011).

Sebagian perusahaan yang bergerak dibidang jasa, suatu bank dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya. Perusahaan harus mempertimbangkan hal-hal yang diharapkan serta diinginkan konsumen, agar mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang mereka harapkan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank syariah adalah besarnya imbalan bagi hasil yang diberikan dan pelayanan yang dapat memenuhi segala kebutuhan nasabah sebagai penabung. Pada dasarnya kepuasan mencakup

perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Adi, 2008).

Pada Bank Syariah Mandiri, kepuasan nasabah pemakai tabungan *mudharabah* dapat di pengaruhi oleh tingkat *return* yang diterima sebagai imbalan dari hasil pengelolaan yang dilakukan oleh pihak bank syariah mandiri dari seluruh dana para nasabah pemakai produk tabungan *mudharabah*. Dari usaha pengelolaan dana yang di lakukan oleh pihak bank syariah mandiri, akan menghasilkan suatu pendapatan dan pendapatan inilah yang akan dijadikan dasar dalam perhitungan bagi hasil yang akan diberikan kepada para nasabah. Sebagai konsumen yang memakai jasa perbankan syariah akan selalu mengharapkan tingkat bagi hasil yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan pihak bank harus memenuhi harapan nasabah karena tujuan bisnis jasa adalah kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan dapat menghasilkan suatu laba bagi perusahaan di masa depan (Fauziyah, 2006).

Menurut Bachrul (2009) untuk menentukan besarnya proporsi yang akan diterima oleh pihak penyandang dana maupun pihak pengelola dana, digunakan suatu kesepakatan dari awal yang di sebut nisbah bagi hasil. Nisbah bagi hasil merupakan faktor penting dalam menentukan besarnya bagi hasil di bank syariah. Nisbah merupakan suatu kesepakatan yang disepakati bersama antara kedua belah pihak yang bertransaksi. Tingkat bagi hasil sangat mempengaruhi perkembangan bank itu sendiri, hal ini dikarenakan imbalan bagi hasil merupakan hal yang di harapkan dari para nasabah yang telah menitikan sebagian uangnya pada bank syariah mandiri.

Keberhasilan bank syariah mandiri dalam menghimpun dana dari masyarakat sangat berkaitan dengan kemampuan bank syariah mandiri dalam menawarkan dan mensosialisasikan sistem yang sesuai dengan syariah serta layanan bagi masyarakat luas. Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah mandiri terhadap masyarakat harus terus ditingkatkan karena hakikat dari bisnis perbankan adalah bisnis jasa yang berdasarkan pada kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha serta kepuasan nasabah. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap

tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler,1997:20) dalam Purwo,2010.

Masalah pelayanan sebenarnya bukan hal yang sulit dan rumit bagi perusahaan, namun apabila hal ini kurang diperhatikan akan mengakibatkan hal yang dapat merugikan bagi kelangsungan bisnis suatu perusahaan. Layanan itu sendiri merupakan strategi bank dalam mempertahankan para nasabahnya. Karena dengan layanan yang optimal serta dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi, maka bank akan memiliki kredibilitas yang tinggi di mata para nasabah. Selain itu bank harus memperhatikan serta melayani kepuasan dan kebutuhan nasabah yaitu dengan mengidentifikasi kebutuhan nasabah yang perlu dipenuhi dengan cara menentukan layanan yang hendak diberikan kepada nasabah (Zainuri, 2008).

Layanan yang diberikan merupakan salah satu kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen. Bank harus memperhatikan hal-hal penting bagi nasabahnya, agar mereka merasakan kepuasan seperti yang mereka harapkan. Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama atau melampaui harapannya, dan ketidakpuasan akan terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen (Ginting, 2006).

Banyak peneliti terdahulu yang menganalisis tentang pengaruh bagi hasil terhadap jumlah simpanan pada bank syariah seperti pada penelitian Eko sasono (2009) dengan judul “ Analisis Faktor-Faktor yang menentukan kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan bank syariah di Jawa Tengah dan terakhir ada penelitian dari mutiara bahari (2010) yang berjudul “ Pengaruh Bagi Hasil terhadap Simpanan Pada Bank Umum Syariah di Indonesia” tetapi masih sedikit yang meneliti tentang seberapa besar kepuasan nasabah pada suatu bank umum syariah yang dipengaruhi oleh imbalan bagi hasil dan pelayanan. Karena itu penelitian ini dilakukan untuk meneliti hal tersebut namun masih dengan mengembangkan ide peneliti-peneliti terdahulu.

Dengan Latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan nasabah di pengaruhi oleh imbalan bagi hasil dan pelayanan suatu bank syariah, sehingga judul penelitian ini adalah “**PENGARUH IMBALAN BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN *MUDHARABAH* PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Apakah imbalan bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada bank syariah mandiri cabang jember ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada bank syariah mandiri cabang jember ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh imbalan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharaban* pada bank syariah mandiri cabang jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada bank syariah mandiri cabang jember.

1.4 MAMFAAT PENELITIAN

1. Bagi peneliti

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang imbalan bagi hasil dan layanan beserta pengaruhnya terhadap kepuasan para nasabah pemakai tabungan *mudharabah* pada bank syariah mandiri cabang jember.

2. Bagi Akademisi

Sebagai bahan acuan bagi pihak lain, khususnya penelitian lain yang akan melakukan penelitian dengan pokok bahasan yang sama.

3. Bagi perusahaan

- a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam membuat atau pengambilan keputusan pada banyariah Mandiri cabang jember.
- b. Sebagai suatu masukan dalam mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada para nasabah dengan imbalan dan kualitas layanan.

