BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan *(Financial intermediary)* antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi sebagai lalu lintas pembayaran.[1]

Belakangan ini, dunia perbankan berkembang dengan sangat pesat dinamis dan juga modern, baik dari segi ragam produknya maupun kualitas layanan yang diberikan serta teknologi yang dimiliki.Dunia perbankan semakin mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis disuatu Negara, baik Negara maju maupun di Negara berkembang.

Lembaga perbankan memegang peranan penting dalam rangka ikut serta memajukan perekonomian Negara dan membantu kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan keuangan.Oleh karena itu, bank memainkan peranan penting dalam memelihara kepercyaan masyarakat terhadap sistem moneter melalui kedekatan hubungannya dengan badan-badan pengatur dan instansi pemerintah.

Perbankan syariah sebagai salah satu sektor ekonomi yang mengusung konsep pelanggan sentries diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya dibidang layanan transaksi keuangan. Salah satu upaya perbankan syariah adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah tersebut, dapat dimulai dari proses melihat atau mengidentifikasikan terlebih dahulu jenis produk atau jasa seperti apa yang dibutuhkan oleh nasabah yaitu dengan melakukan identifikasi terhadap perilkau konsumen.

---

[1]Standar Akuntansi Keuangan (Nomor 13, 2000), h. 1

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa jika suatu perusahaan berhasil memberikan pelayanan yang bermutu, maka akan menimbulkan tingkat kepercayaan pelanggan yang tinggi sehingga berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini pula juga berlaku pada lembaga perbankan, dengan memberikan kualitas yang bermutu bagi para nasabahnya, maka akan menimbulkan rasa percaya pada nasabah untuk bertransaksi di lembaga bank tersebut. Jika kedua hal diatas terlaksana dengan baik, maka kepuasan nasabah yang akan timbul setelahnya.

Dalam rangka melakukan peningkatan pelayanan kepada nasabah, maka pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan harus berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yag telah disetujui oleh direktur dan para pegawai bagian pelayanan bank tersebut.

Ketika nasabah telah mendapat pelayanan yang baik dari bank, maka semakin baik pula tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah terhadap bank tersebut sehingga dapat mempertahankan hubungan baik dengan para nasabahnya.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konseumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.[2]

Dalam konsep Kualitas Layanan serta Kepercayaan, apabila nasabah mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu dan pada kenyataannya nasabah tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dnegan harapannya, maka nasabah tersebut dapatlah dikatakan puas. Sebaliknya, bila kualitas yang diterimanya lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan, maka nasabah tersebut tidak akan dikatakan sebagai nasabah yang tidak puas sehingga nasabah

[2]Tjiptono Fandy. *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Fest, 2012), h. 111

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tersebut tidak akan percaya terhadap suatu pelayanan atau dengan kata lain merasa kecewa.

BTN Syariah merupakan *Srategic Bussiness Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 depan pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU tersebut, guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip perbankan syariah.

Visi dan Misi dari Bank BTN Syariah sendiri sejalan dengan Visi Bank BTN yang merupakan *Strategic Bussiness Unit* dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga Bank BTN tumbuh dan berkembang dimasa yang akan datang. BTN Syariah juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan dimana secara konvensional tidak dapat terlayani.

Sesuai dengan visi dan misinya, Bank BTN Syariah KCPS Parepare telah memberikan jasa pelayanan yang baik serta unggul pada produknya untuk nasabahnya, sehingga para nasabah merasa sangat puas dan percaya untuk bertransaksi di Bank tersebut. Begitu halnya dengan masalah kepercyaan, nasabah dari Bank BTN Syariah KCPS Parepare ini, merasa sangat percaya dengan pihak bank sesuai dengan yang dikatakan oleh nasabah pada peneliti saat melakukan wawancara singkat sebagai bagian dari observasi.

B. Rumusan Masalah

1. Seberapa baik Tingkat Kualitas Layanan di Bank BTN Syariah KCPS Parepare?
2. Seberapa baik Kepercayaan Nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare?
3. Seberapa baik Kepuasan Nasabah di Bank Syariah KCPS Parepare?

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4. Adakah hubungan yang positif dan signifikan antara Kaulitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare?
5. Adakah hubungan yang positif dan signifikan antara Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare?
6. Adakah hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan denganKepercayaandi Bank BTN Syariah KCPS Parepare?
7. Adakah hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara bersama-sama dengan Kepuasan Nasabah di Bank BTN Syariah KCP Parepare?
8. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare?
9. Variabel Manakah Yang Dominan Berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Seberapa baik Tingkat Kualitas Layanan di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.
2. Untuk Mengetahui Seberapa baik Kepercayaan Nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.
3. Untuk Mengetahui Seberapa baik Kepuasan Nasabah di Bank Syariah KCPS Parepare.
4. Untuk Mengetahui Adakah hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

5. Untuk Mengetahui Adakah hubungan yang positif dan signifikan antara Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.
6. Untuk Mengetahui Adakah hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepercayaan di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.
7. Untuk Mengetahui Adakah hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara bersama-sama dengan Kepuasan Nasabah di Bank BTN Syariah KCP Parepare.
8. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.
9. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Layanan lebih Dominan Berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare?

D. Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan data yang akurat bagi bank untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pola pikir, baik penilis maupun pembaca dalam teori-teori yang telah ditetapkan.
3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi kepustakaan selanjutnya bagi pihak pembaca maupun pihak yang ingin melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap objek penelitian yang sama.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE