

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan, khususnya bank umum merupakan inti system keuangan setiap Negara. Bank memiliki pokok berupa menghimpun dana dari pihak yang berlebih dana untuk kemudian menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat yang kekurangan dana dalam jangka waktu tertentu. Fungsi untuk mencari dan selanjutnya menghimpun dana dalam bentuk simpanan sangat menentukan pertumbuhan suatu bank, sebab volume dana yang berhasil dihimpun atau disimpan tentunya akan menentukan pula volume dana yang menghasilkan.¹

Dalam kegiatan perbankan syariah sehari-hari, ada dua jenis yang diberikan kepada nasabahnya, yaitu bagi hasil dan keuntungan. Imbalan simpanan adalah harga yang diberikan sebagai rangsangan atau imbal hasil bagi nasabah yang menempatkan dananya di bank. Imbal hasil pada bank syariah dapat diartikan sebagai pembagian hasil yang diberikan oleh bank kepada nasabah yang menyimpan dananya atau diberikan oleh bank pada nasabah yang menerima manfaat dana pinjaman dari bank berdasarkan prinsip-prinsip syariah.²

Bank syariah merupakan lembaga perantara keuangan yang mempertemukan pihak yang kelebihan dana (unit surplus) dengan pihak kekurangan dana (unit defisit). Sebagai lembaga perantara keuangan, bank syariah akan selalu berhati-hati dalam mengelola dana masyarakat, karena kesalahan dalam mengelola sumber dana dan kesalahan dalam mengalokasikan dana akan berakibat pada penurunan kepercayaan masyarakat kepada bank syariah. Kepercayaan masyarakat akan menempati porsi yang sangat besar dalam menjaga kelangsungan hidup bank syariah, karena kelangsungan hidup bank syariah ditentukan oleh kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah harus

¹Tuti Anggraini, . . *Lembaga Keuangan Syariah Dan Dinamika Sosial* (Medan: FEBI UINSU PRESS, 2015),h.1.

²Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Medan: FEBI UINSU PRESS, 2018),h.144-145.

dijaga dengan hati-hati, salah satunya ialah berhati-hati dalam menyalurkan dana kepada pihak yang membutuhkan dana.

Kualitas pelayanan adalah manfaat dari aktifitas dan kepuasan yang ditawarkan, pelayanan yang sangat baik mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu bank. Strategi yang digunakan untuk menarik perhatian nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Salah satu faktor terpenting dalam kepuasan nasabah terletak pada kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi enam dimensi diantaranya Compliance, Assurance, Reability, Tangiable, Emphaty, dan Responsiveness. Enam dimensi diantaranya.

1. Compliance (Kepatuhan) yaitu kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.
2. Assurance (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Ini juga mencakup komunikasi lisan dan tertulis antara staf bank dan pelanggan.
3. Reability (Keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
4. Tangiables (Wujud fisik) adalah kemunculan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.
5. Emphaty (kepedulian) adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.
6. Responsiveness (daya tanggap) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu upaya untuk menciptakan hubungan yang baik antara PT. Bank Sumut syariah dengan nasabah. Nasabah yang memperoleh produk atau jasa yang sesuai atau melebihi harapan, cenderung akan memberikan tanggapan yang positif bagi perusahaan.

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsi (perceived service) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (expected service). Kualitas layanan dihasilkan oleh operasi perusahaan

ini ditentukan oleh banyak faktor, antara lain faktor karyawan, sistem teknologi dan keterlibatan nasabah.

Seperti salah satu perusahaan perbankan PT. Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar, memiliki tugas untuk memuaskan para nasabahnya agar perusahaan mampu bersaing dan mendapatkan tempat di hati para nasabah untuk menarik nasabah yang maksimal oleh karena itu salah satu tugas dari PT. Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar tersebut bagaimana cara memberikan kepuasan kepada nasabah terhadap jasa perbankan yang diberikan, sehingga PT. Bank Sumut Syariah Capem mendapatkan tempat yang baik di hati para nasabah dan nasabah menjadi loyal kepada PT. Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar.

Masalah- Masalah yang timbul dikarenakan kepuasan nasabah yang masih dapat dipenuhi oleh PT. Bank SUMUT Syariah Capem Kayu Besar. Hal ini ditandai dengan jumlah nasabah yg masih sedikit, minimnya ATM dan harus mampu bersaing dengan KCP Bank sumut lain nya untuk mendapatkan hati para nasabah. Serta memenuhi keinginan dan harapan-harapan pelanggan terhadap jasa yang di berikan perusahaan.

Bank Sumut Syariah harus di sesuaikan dengan prinsip syariah islam, apalagi di tengah-tengah persaingan bank syariah yang semakin pesat dalm setiap produk dan proses pelayanannya. Bank Syariah yang pelayanannya tidak sesuai syariah islam akan merugikan bank itu sendiri dan menghilangkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.

Tabel 1.1

**Jumlah Pembukaan Rekening tabungan marwah
Bank sumut KCP simpang kayu besar (per tahun)**

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Jumlah	165	144	172	164	159

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat di lihat bahwa setiap tahun terjadi perubahan jumlah pembukaan rekening tabungan marwah. Dari tahun 2016 ke tahun 2017 terjadi penurunan yaitu sebesar 21 pembuka rekening. Dan dari tahun 2017 ke tahun 2018

mengalami kenaikan yaitu sebesar 28. Dan mengalami penurunan sedikit dari tahun 2018 ke tahun 2019 yaitu sebesar 8 pembuka rekening.

Tabel 1.2
Jumlah Pembukaan Rekening Tabungan Marhamah
Bank Sumut KCP Simpang Kayu Besar (per tahun)

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Jumlah	279	262	254	289	270

Berdasarkan Tabel 1.2

Hal ini menjadi hal yang harus diperhatikan dimana terdapat perbedaan jumlah pembukaan rekening tabungan dari tahun ke tahun yang lebih cenderung ke penurunan. Selain itu, beberapa keluhan pada sistem pelayanan yang dikeluhkan oleh nasabah harus segera di selesaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan menjaga loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai nasabah terhadap layanan yang dibeikan oleh bank syariah tentunya mempunyai alasan atau sebab yang kuat. Menarik untuk di cermati lebih lanjut, untuk itu Penelitian kualitas pelayanan akan diteliti menggunakan dimensi CARTER yaitu Compliance (kepatuhan), Assurance (Jaminan), Reliability (Keandalan), Tangiables (wujud fisik), Empathy (Kepedulian) dan Responsiveness (daya tanggap). Berdasarkan pemaparan di atas tentu setiap nasabah memiliki alasan tersendiri mengenai tingkat kepuasan pelayanan. Melihat latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN DIMENSI CARTER (Studi kasus pada nasabah yang menabung di PT.Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar)

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah di atas, maka dapat didefinisikan masalahnya sebagai berikut:

Kualitas pelayanan yang ada belum mampu meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan jasa PT.Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang mengakibatkan tidak tepatnya sasaran yang diharapkan, Dalam Penelitian ini, penulis hanya membatasi dan membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan marwah dan marhamah tahun 2016-2020 PT.Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas pelayanan jasa perbankan syariah, dimensi Compliance (kepatuhan) terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT.Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas pelayanan jasa perbankan syariah, dimensi Assurance (Jaminan) terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT.Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas pelayanan jasa perbankan syariah, dimensi Reliability (Keandalan) terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT.Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.
4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas pelayanan jasa perbankan syariah, dimensi Tangible (Wujud Fisik) terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT.Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.
5. Apakah terdapat pengaruh Kualitas pelayanan jasa perbankan syariah, dimensi Emphaty (Kepedulian) terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT.Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.

6. Apakah terdapat pengaruh Kualitas pelayanan jasa perbankan syariah, dimensi Resposiveness (Ketanggapan) terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT.BankSumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan yang diberikan pada PT.Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar dengan dimensi CARTER terhadap tingkat kepuasan nasabah yang menabung.

F. Manfaat Penelitian

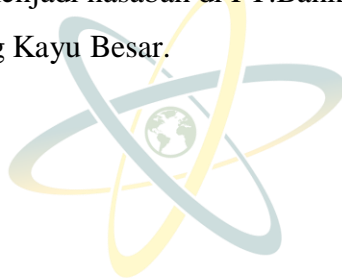
Adapun manfaat dari tugas akhir ini adalah:

1. Bagi penulis
 - a. Menambah wawasan tentang kualitas jasa perbankan syariah dengan pendekatan CARTER terhadap kepuasan nasabah.
 - b. Meningkatkan keterampilan dan kemampuan penulis dalam menganalisa secara ilmiah.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai sumber informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memantapkan strategi yang telah digunakan bank.
 - b. Mempererat silaturahmi dan kerjasama yang baik antara Mahasiswa,
3. Bagi akademis
 - a. Menjadi referensi literatur penelitian selanjutnya.
 - b. Dapat dijadikan sarana untuk menjalin kerjasama antara

Universitas Islam Negeri Sumatra Utara dan Bank Sumut
Syariah

4. Bagi Masyarakat

- a. Sebagai referensi atau bacaan sehingga masyarakat dapat memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih, khususnya tentang perbankan.
- b. Memberikan masukan dan informasi sebagai pertimbangan untuk menjadi nasabah di PT. Bank Sumut Syariah Capem Simpang Kayu Besar.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN