

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi seperti saat ini bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan dimana bank harus mampu memberikan jasa yang aman dan terjamin pada nasabahnya. Bagi dunia perbankan, khususnya di Indonesia semaraknya kegiatan perbankan mulai terlihat hilalnya di era tahun 1980-an. Sebelumnya, dunia perbankan di Indonesia masih bersifat pasif, dalam artian hanya menunggu nasabah datang ke bank.<sup>1</sup>

Setelah didirikannya Bank Muamalat pada tahun 1992 Perbankan Syariah di Indonesia semakin diperkenalkan dan dipahami keberadaannya. Masyarakat pun semakin merasakan manfaat perbankan ini, ditambah semakin kuatnya dukungan dari pemerintah untuk memperluas jaringan Perbankan Syariah sehingga semakin berkembang. Perkembangan bank syariah dapat dilihat sejak munculnya atau berdirinya Bank Muamalat pada tahun 1992 sebagai pelopor bank-bank syariah di Indonesia. Kemudian disusul Bank Syariah Mandiri dan bank-bank syariah lainnya. Hingga saat ini Bank-bank yang dulunya hanya berbasis konvensional mulai berlomba-lomba untuk menginofasi daya tarik Bank dengan menghadirkan produk-produk berbasis syariah.

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 25

Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang ditawarkan bank terhadap kepuasan nasabah salah satunya adalah produk yang unggul. Dilihat dari pesatnya teknologi dan persaingan saat ini mendorong sektor perbankan bersaing dalam menawarkan keunggulan produknya masing-masing. Produk pada hakekatnya ditujukan untuk pemuasan kebutuhan nasabah di dalam seluruh aktivitas keuangan, dan untuk itu bank harus secara kreatif menciptakan produk dan jasa yang dapat menjadi daya tarik serta memenuhi kebutuhan nasabahnya.

Produk adalah hasil proses produksi yang dibuat oleh produsen atau perusahaan yang nanti akan dijual pada konsumen yang membutuhkan. Sebagian besar pendapatan sebuah perusahaan berasal dari produk yang dijualnya pada para konsumen, konsumen akan membeli produk itu untuk keperluannya sehari-hari, ataupun untuk memenuhi kepuasannya.<sup>2</sup>

Agar produk yang dibuat pada suatu perusahaan terjual dipasar, yang membuat produk perlu memperhatikan tingkat kualitas atau keunggulan agar sesuai terhadap kemauan nasabahnya. Produk yang unggul yaitu mempunyai kelebihan dibandingkan pada produk pesaing. Dalam perbankan, produk plus wajib di ciptakan setiap waktu, karena dapat mempertahankan nasabah kemudian juga dapat menarik minat calon nasabah baru.

Keunggulan produk merupakan kapasitas sebuah produk untuk mempergerakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan memudahkan dalam pengaplikasian serta reparasi produk

<sup>2</sup> Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta: Colo Riwu, 2020), h. 721

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



juga atribut kosumen. Keunggulan produk akan menjadi faktor yang sangat menonjol pada berhasilnya sebuah organisasi, baik organisasi profit atau non profit, karena jika nasabah merasakan bahwasanya keunggulan atau kualitas produk yang didapatkan baik/sesuai dengan keinginan, maka akan merasa percaya, puas serta memiliki komitmen sebagai nasabah yang loyal. Keunggulan memberi sebuah dorongan pada nasabah dalam menjalin hubungan yang kuat pada perusahaan.

Juga tidak bisa dipungkiri bahwasanya keunggulan atau kualitas dari sebuah produk serta jasa yang telah diberikan bagi perusahaan dapat menjadikan faktor yang utama dicari-cari dari para nasabah untuk terpenuhinya keinginan mereka atau kepuasan nasabah tersebut. Jika produk ataupun jasa yang mereka rasakan bisa mencukupi kepuasan nasabah, pasti para nasabah akan kembali menggunakan produk yang diberikan perusahaan itu sendiri. Akan tetapi jika sebaliknya nasabah mempunyai perasaan tidak puas akan produk yang diberikan dari perusahaan, para nasabah pasti kecewa serta tidak mau menggunakan kembali produk itu sendiri.

Adapun data nasabah produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin pada 1 bulan Agustus 2022 yaitu :

Tabel 1.1. Nasabah Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin

No	Nama Produk	Persentase (%)
1	Tabungan	41,5 %
2	BSI tabungan bisnis	3,5 %
3	BSI tabungan haji muda	14,3 %
4	BSI tabungan Easy Mudharabah	2,4 %
5	Investasi	1,4 %
6	BSI tabungan pension	2,2 %
7	Produk Penghimpun dana ( <i>funding</i> )	0,60 %

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



No	Nama Produk	Persentase (%)
8	Proyek penyaluran Dana ( <i>financing</i> )	1,2 %
9	Murabahah	32,13 %
10	Musyarakah	0,77 %
11	Mudharabah	7,1 %
	<b>Jumlah</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin

Dalam perbankan syariah nilai Islam wajib dijalankan sebab setiap akad (transaksi harus betul-betul melihat keadilan serta sedapat mungkin terhindar dari perasaan tidak adil, oleh karenanya harus ada saling ridha dari pihak masing-masing.

Dengan adanya pengaplikasikan nilai Islam untuk seluruh kegiatan lembaga keuangan syariah peserta perjanjian atau akad yang dibuat oleh lembaga keuangan syariah dan anggotanya tentu akan mendukung proses berkembangnya lembaga keuangan syariah itu sendiri untuk kedepannya.

Keunggulan produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi pelanggan. Produk yang ditawarkan oleh Bank BSI KCP Jambi Sipin berupa tabungan, BSI tabungan bisnis, BSI tabungan haji muda, BSI tabungan Easy Mudharabah, Investasi, BSI tabungan pensiun, Produk Penghimpun dana (*funding*), Proyek penyaluran Dana (*financing*), Murabahah, Musyarakah, dan Mudharabah. Setiap produk-produk tersebut mempunyai fasilitas yang berbeda satu dengan yang lainnya. Di samping persaingan yang sangat ketat saat ini, bank harus menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Menurut M. Syafe'i Antonio menyatakan teori keberhasilan suatu produk baru menjadi kunci utama bagi banyak perusahaan. Hal tersebut menjadi bahan diskusi semenjak keunggulan produk, terlepas barang atau jasa menjadi salah satu jalan bagi organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan pasar, teknologi dan kompetisi dalam suatu industri. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.<sup>3</sup>

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.<sup>4</sup>

Kepuasan nasabah masih menjadi masalah dan prioritas utama BSI KCP Jambi Sipin agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar bank syariah di Jambi dan sekitarnya. Untuk mempertahankan nasabahnya, BSI KCP Jambi Sipin terus berusaha menerapkan pelayanan yang terbaik dan bermutu dalam melayani semua nasabahnya tanpa terkecuali. Hal ini sejalan Visi dan Misi dari BSI KCP Jambi Sipin dengan peran untuk meningkatkan

<sup>3</sup> M. Syafe'i Antonio, *Bank Islam : Teori dan Praktek*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2000), h. 16

<sup>4</sup> Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Mabajemen Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h. 18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi





pelayanan agar BSI KCP Jambi Sipin tumbuh dan berkembang dimasa yang akan datang.

Perbankan syariah mempunyai posisi yang utama untuk kegiatan perekonomian masyarakat. Banyak produk perbankan syariah yang di inginkan bisa memajukan ekonomi berlandaskan oleh syariat Islam. Kegiatan ekonomi tidak terlepas dalam prinsip Islam yaitu, beriman kepada Allah bahkan menjadi pengawas untuk pengguna ekonomi. Dengan adanya regulasi yang berlandaskan hukum di institusi keuangan syariah menjadi semakin kuat perbankan syariah yang ada di Indonesia.<sup>5</sup>

Fenomena yang terjadi pada saat ini dapat dilihat bahwasanya persaingan antar bank semakin kuat sehingga masing-masing bank dituntut untuk bisa bertahan pada persaingan bisnis perbankan. Seiring dengan meningkatkan persaingan pada bisnis jasa perbankan, masing-masing bank diharuskan tahu pentingnya bangun kepuasan nasabah supaya mereka tetap merasa puas. Ketidakpuasan adalah alasan utama nasabah pindah ke bank lain.

Konsep kepuasan pelanggan yaitu sebagai kombinasi sikap suka pelanggan serta perilaku pembelian ulang. Berbicara mengenai loyalitas nasabah bank syariah tentu tidak terlepas dari taraf kepuasan nasabah pada produk serta pelayanan yang dilakukan bank syariah untuk para nasabahnya.

Nasabah yang memiliki perasaan puas pada produk serta pelayanan yang diberi oleh bank syariah, tentunya melakukan pembelian ulang produk itu sendiri. Pembelian ulang yang sering-sering untuk produk yang sama

<sup>5</sup> Gufron Abdul Aziz, *Pengaruh Keunggulan Produk Pembayaran Murabahah dan Penerapan Nilai-Nilai Islam dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gersik, Jurnal Of Sharia, Economics*. h. 94

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

mempelihatkan loyalitas nasabah pada produk itu. Loyalitas nasabah untuk produk tersebut diharapkan sangat oleh bank syariah dalam menaikkan volume dana pihak ketiga serta adanya tambahan nasabah baru yang potensial.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik dalam melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin”**.

## B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka pokok dari masalah yang dapat dirumuskan untuk penelitian ini yaitu:

1. Apakah keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?
2. Apakah penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?
3. Apakah keunggulan produk dan penerapan nilai Islam secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?

## C. Rumusan Masalah

1. Keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin.
2. Penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin.
3. Keunggulan produk dan penerapan nilai Islam secara bersama-sama

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin.

#### **D. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka pokok dari masalah yang dapat dirumuskan untuk penelitian ini yaitu:

4. Apakah keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?
5. Apakah penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?
6. Apakah keunggulan produk dan penerapan nilai Islam secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?
2. Untuk mengetahui penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?
3. Untuk mengetahui keunggulan produk dan penerapan nilai Islam secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis agar dapat menerapkan ilmu yang didapat pada saat kuliah dan Menambah pengetahuan bagi penulis tentang pengaruh keunggulan Produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin.

2. Bagi praktisi agar menjadi salah satu sumber informasi untuk kalangan praktisi, memberikan manfaat bagi bank syariah, sehingga dapat pakai sebagai acuan.
3. Bagi jurusan Perbankan Syariah yaitu sebagai tambahan serta perbandingan dalam penelitian selanjutnya.

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi