

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu saat ini dan di masa yang akan datang setiap negara dan individu kita tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan, jika kehendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan. Perbankan syariah lahir sebagai tuntutan dari masyarakat islam yang menginginkan adanya sebuah sistem perbankan yang benar-benar menerapkan ajaran islam. Agama Islam melarang praktik-praktik muamalah yang mengandung unsur-unsur *maisir*, *gharar* dan *riba*. Selanjutnya didirikanlah bank tanpa bunga yang sesuai dengan prinsip dasar ajaran islam.¹

Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).²

¹Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), 12.

²UU No. 21 Tahun 2008, *Tentang Perbankan Syariah*, (Jakarta: Juli, 2008)

Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya diwajibkan berasaskan kepada demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Dengan berasaskan kepada asas demokrasi ekonomi, maka kegiatan usaha perbankan syariah harus mengandung nilai-nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan dan kemanfaatan. Nilai-nilai harus diterapkan dalam pengaturan perbankan yang didasarkan pada prinsip syariah yang disebut perbankan syariah.

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau di konsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Agar produk yang dibuat laku dipasaran, maka pencipta produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing atau sering disebut produk plus. Bagi dunia perbankan produk plus harus diciptakan setiap waktu, sehingga dapat menarik minat calon nasabah yang baru atau dipertahankan nasabah yang sudah ada.³

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan ini merupakan lembaga keuangan syariah yang memiliki kualitas atau kelebihan yaitu, berusaha memberikan bantuan dana kepada pedagang masyarakat atau usaha mikro yang masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan pembiayaan dari bank. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan ini hadir dengan berbagai layanan perbankan berbasis syariah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam hal pembiayaan tabungan dan investasi jangka panjang. Diantaranya seperti tabungan barokah, tabungan qurban, tahara, simple, tabungan umroh, tabungan haji,

³ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), 136-137.

tabungan gaul iB, deposito mudharabah, pembiayaan pensiunan, pembiayaan serbaguna, pembiayaan elektronik, pembiayaan talangan umroh, gadai emas dan lain-lain.⁴

Sampai saat ini kepuasan nasabah masih menjadi masalah dan prioritas utama BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Untuk mempertahankan nasabahnya BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan harus dapat menjaga kualitas produk yang ditawarkan, BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan menerapkan pelayanan yang terbaik dan bermutu dalam melayani semua nasabahnya. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan selalu berupaya untuk memberikan produk yang berkualitas dibandingkan produk yang dimiliki bank-bank lain sebagai pesaingnya.⁵

Selain menjaga kualitas produknya BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan juga memperhatikan penerapan nilai-nilai islamnya dalam setiap transaksi dan juga pada setiap produknya. Penerapan nilai-nilai islam sangat penting bagi lembaga keuangan syariah karena lembaga keuangan syariah harus berdasar pada prinsip syariah. Penerapan nilai-nilai islam yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yaitu seperti menghindari unsur-unsur *riba*, *maysir*, dan juga *gharar* dalam setiap transaksinya. Dalam praktek perbankan syariah nilai islam harus dijalankan karena disetiap akad (transaksi) harus benar-benar memperhatikan rasa keadilan dan sedapat mungkin menghindari perasaan tidak adil, oleh karenanya BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan menerapkan nilai-nilai islam yang terbaik untuk memberikan kualitas produk yang terbaik sesuai dengan syariah.

⁴ <https://bhaktisumekar.co.id/home> (Diakses pada tanggal 22 Oktober Pukul 12:59).

⁵ Hilwah, CS di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, Wawancara Langsung, (10 Februari 2021).

Kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen karena kualitas produk yang baik akan menciptakan, mempertahankan dan menjadikan konsumen loyal. Kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam mempergerakkan fungsinya. Konsep kualitas produk telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit, karena apabila konsumen merasa bahwa kualitas produk yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi konsumen yang loyal. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Kepuasan merupakan tingkat dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan diharapkan. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut yang menguntungkan perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.⁶

Berdasarkan latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwasanya kualitas produk dan penerapan nilai islam bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam jangka panjang kepuasan nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di perbankan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah**

⁶ M. Syafi'I Antonio, *Bank Islam: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2000), 16.

Menggunakan Produk Tabungan Barokah Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka permasalahan yang diangkat penulis adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan?
2. Apakah terdapat pengaruh penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan-anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.⁷ Asumsi sangat diperlukan dalam sebuah penelitian, agar peneliti memiliki dasar pijakan yang kuat terhadap masalah yang akan teliti. Dalam hal ini, beberapa penelitian beramsumsi bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, pelayanan, citra merek, citra perusahaan, kepercayaan, kualitas jasa, etika pemasaran islam dan penerepan nilai islam. Asumsi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas produk dan penerapan nilai Islam
2. Jika kualitas prduk dan penerapan nilai Islam baik dilaksanakan, maka akan menciptakan kepuasan nasabah.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Hipotesis merupakan jawaban terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap

⁷ Ismail, Bambang Triyanto, *Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi): Suatu Pedoman*, (Klaten: Lakeisha, 2020), 51.

paling mungkin dan paling tinggi kebenarannya. Hipotesis merupakan rangkuman dari kesimpulan-kesimpulan teoritis yang diperoleh dari kajian pustaka.⁸ Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ha₁: “Ada pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan”.
2. Ha₂: ”Ada pengaruh dari penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan”.
3. Ha₃: “Ada pengaruh dari kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan”

F. Kegunaan Peneletian

Berdasarkan penelitian diatas, terdapat kegunaan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini bagi peneliti ialah dapat mengetahui pengaruh dari kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Selain itu peneliti juga menghasilkan ilmu pengetahuan dan tambahan wawasan, terutama terhadap implementasi landasan teori yang diperoleh selama menjadi mahasiswa atau mahasiswi.

⁸ *ibid*, 11.

2. Bagi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

Hasil penelitian ini bagi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat menghasilkan bahan informasi dan juga acuan dalam mengambil kebijakan di perusahaan, selain semoga juga dapat dijadikan sebagai evaluasi dalam hal penerapan nilai islam dan kualitas terhadap produk yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

3. Bagi IAIN Madura

Hasil penelitian ini bagi IAIN Madura semoga dapat dijadikan sebagai tambahan refrensi baik untuk tugas maupun untuk penelitian, khususnya mahasiswa atau mahasiswi IAIN Madura Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terutama bagi Prodi Perbankan Syariah.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Variabel

Berdasarkan identifikasi masalah diatas terdapat banyak permasalahan yang perlu untuk diteliti, pada penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup penelitian pada tiga variabel yang akan dibahas, yaitu variabel X1 (kualitas produk), variabel X2 (penerapan nilai islam) dan variabel Y (kepuasan nasabah). Adapun batasan penelitian adalah:

a. Kualitas Produk (Variabel X1)⁹

- 1) Kinerja
- 2) Keistimewaan tambahan
- 3) Keandalan
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi
- 5) Daya tahan
- 6) Estetika

b. Penerapan Nilai Islam (Variabel X2)¹⁰

- 1) Prinsip keadilan
- 2) Prinsip kesederajatan
- 3) Prinsip ketentraman

c. Kepuasan Nasabah (Variabel Y)¹¹

- 1) Kesesuaian
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasikan

2. Ruang lingkup Lokasi

Adapun lokasi penelitian dilakukan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang berlokasi di Jl. Masjid Nomer 6 Pamekasan.

⁹ Andi Mursidi, dkk, *Buku Ajar Pengantar Kewirausahaan*, (Klaten: Lakeisha, 2020), 32.

¹⁰ Muhammad Yafiz, *Lembaga Keuangan Syariah dan Dinamika Sosial*, (Medan: FEBI UIN-SU PRESS, 2015), 18.

¹¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), 368-369.

H. Definisi Istilah

Definisi istilah digunakan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kekurangan jelasan makna. Definisi istilah dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas Produk

Kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan *durabilitas*, *reabilitas*, ketetapan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

2. Penerapan Nilai Islam

Penerapan nilai-nilai Islam dapat dilihat pada saat bank syariah melakukan transaksi dengan nasabahnya, maka kedua belah pihak akan membuat suatu perjanjian atau akad yang bertujuan untuk mengikat antara kedua belah pihak.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

4. Tabungan Barokah

Tabungan Barokah adalah layanan tabungan untuk masyarakat umum sebagai persiapan masa depan dengan prinsip wadi'ah (titipan).

5. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum BPRS perseroan terbatas. BPRS hanya boleh dimiliki oleh WNI atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk menghindari kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu.

Table 1.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Metode Penelitian	Variabel penelitian	Hasil
1.	Nel Arianty (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	Regresi Linier Berganda	Dependen: kepuasan konsumen Independen:	Kualitas pelayanan, dan kualitas produk berpengaruh

		Handphone SAMSUNG		kualitas pelayanan, dan kualitas produk	signifikan terhadap kepuasan konsumen ¹² .
2.	Febby Gita Cahyani, Sonang Sitohang (2016)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Regresi Linier Berganda	Dependen: kepuasan konsumen Independen: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga.	Kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ¹³
3.	Gufon Abdul Azis, Mukhammad Roni, Taufiq Anshori (2020)	Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan <i>Murabahah, Rahn</i> dan Penerepan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik	PLS (<i>Partial Least Square</i>)	Dependen: Kepuasan Nasabah Independen: <i>Murabahah, Rahn</i> , dan penerapan nilai-nilai Islam. Intervening: Kualitas Pelayanan	Pengaruh nilai-nilai Islam berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. ¹⁴

¹² Nel Arianty, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone SAMSUNG," *Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, vol. 16, no. 02 (Oktober, 2015).

¹³ Febby Gita Cahyani, "Sonang Sitohang, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen," *Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 5, no. 3 (Maret, 2016).

¹⁴ Gufon Abdul Aziz, Mukhammad Roni, Taufiq Anshori, "Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan *Murabahah, Rahn* dan Penerepan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik" *Journal of Shari Economics*, 2 (Desember, 2020), 104.