

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan badan usaha di bidang keuangan yang menghimpun dan menyalurkan uang serta memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Perbankan yakni segala sesuatu mengenai bank. Pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.¹

Bank adalah tempat untuk melakukan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan keuangan. Fungsi perbankan yaitu menerima simpanan, meminjamkan uang dan melakukan jasa pengiriman uang.² Sedangkan bank Islam atau yang biasa disebut bank syariah adalah tempat untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan uang yang sesuai dengan prinsip syariat Islam yaitu Al-Qur'an dan Hadits yang berhubungan dengan tata cara bermuamalat secara Islam.³

Prinsip syariah dalam perbankan menurut Dewan Pengawas Syariah (DPS) harus terhindar dari adanya unsur penambahan pendapatan yang tidak sah (riba),

¹<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx>. Diakses pada 21 Oktober 2020.

²Naf'an, *Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah*, (Yogyakarta: Grahailmu 2014), hal. 2.

³*Ibid.*, hal. 15.

transaksi yang digantung pada sesuatu yang tidak pasti (*maysir*), transaksi yang objeknya tidak jelas (*gharar*), transaksi yang menimbulkan ketidakadilan salah satu pihak (*zalim*).⁴

Seiring dengan berkembangnya zaman, dengan mayoritas masyarakat Indonesia yang beragama muslim berdirilah bank syariah pertama di Indonesia yakni Bank Muamalat yang di resmikan pada tahun 1992. Pada tahun-tahun berikutnya perkembangan bank syariah di Indonesia semakin meningkat dengan bertambahnya jasa di bidang keuangan yang berprinsip pada ketentuan syariah. Pada Pasal 1 Undang Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah 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.⁵

Perkembangan perbankan syariah ditunjukkan dengan stabilnya jumlah bank umum syariah yang ada di seluruh Indonesia dengan jumlah kantor yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Tabel 1.1

Perkembangan Bank Umum Syariah

	2018		2019		2020	
	Jumlah Bank	Jumlah Kantor	Jumlah Bank	Jumlah Kantor	Jumlah Bank	Jumlah Kantor
Bank Umum Syariah	14	1.875	14	1.919	14	1.958

⁴<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx>. Diakses Pada 26 Mei 2021.

⁵https://www.ojk.go.id/waspadainvestasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah.pdf. Diakses Pada 12 Januari 2021.

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

Dalam perkembangannya, perbankan syariah banyak tantangan dan permasalahan yang dihadapi. Permasalahan yang muncul antara lain adalah rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap perbankan syariah terutama yang disebabkan dominasi perbankan konvensional. Pengembangan jaringan perbankan syariah memerlukan upaya-upaya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai produk, mekanisme, sistem dan seluk beluk perbankan syariah yang akan mendorong masyarakat untuk mengetahui prinsip bank syariah karena perkembangan jaringan perbankan syariah akan tergantung pada besarnya *demand* masyarakat terhadap sistem perbankan ini.⁶

Bank syariah di Indonesia secara konsisten telah menunjukkan perkembangannya dari waktu ke waktu. Asset bank syariah terhadap total keseluruhan bank adalah 4,91% pada Desember 2013. Nilai ini dua kali lipat lebih besar dibanding pangsa pasar 2009. Pada April 2015, pangsa pasar bank syariah terhadap total bank setempat mengalami penurunan menjadi 4,65%.⁷ Kendati asset bank syariah terus meningkat, ini menunjukkan bahwa pertumbuhan bank konvensional lebih tinggi dari bank syariah.⁸

Begitupun dengan Bank Perkreditan Rakyat yang pada awal operasionalnya ditujukan untuk penyaluran dana kepada masyarakat sesuai dengan namanya. Dengan terus bertambahnya permintaan masyarakat, Bank Perkreditan Rakyat kini

⁶*Ibid.*

⁷Rizal Yaya Dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah; Teori dan Praktik Kontemporer*, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, Edisi 2, 2016), hal. 21.

⁸*Ibid.*

juga melakukan banyak kegiatan operasional yang tujuannya tidak sebatas penyaluran dana.⁹

Fungsi Bank Perkreditan Rakyat/BPR melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional namun tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat/BPR dan atau dalam lembaga keuangan syariah adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah/BPRS jauh lebih sempit daripada kegiatan bank umum. Hal ini karena BPR/BPRS dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valuta asing, dan perasuransian seperti yang dilakukan pada jenis bank umum. Tugas dari BPR/BPRS adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, dan tabungan. Menyalurkan dana tetap sama dalam bentuk kredit, dan pembiayaan seperti pada bank umum. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia bagi bank pembiayaan rakyat syariah, serta menempatkan dananya dalam bentuk sertifikat Bank Indonesia, deposito berjangka, sertifikat deposito, dan atau tabungan pada bank lain.

Istilah Bank Perkreditan Rakyat/BPR baru pertama kali diperkenalkan oleh Bank Rakyat Indonesia/BRI pada akhir tahun 1977. Bank BRI mulai menjalankan tugasnya sebagai bank pembina untuk lumbung desa, bank pasar, bank desa, bank pegawai, dan bank sejenisnya. Pada masa pembinaan BRI, semua bank tersebut kemudian diberi nama Bank Perkreditan Rakyat/BPR.¹⁰

⁹*Ibid.*

¹⁰Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PTRajawali Pers, 2015), hal. 31.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3/POJK.03/2016 Tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Pasal 1 Ayat 1 menyatakan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang selanjutnya disingkat BPRS adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pada Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 9 menyatakan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.¹¹ Usaha BPRS meliputi penyediaan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan syariah yakni al-Qur'an dan hadist.¹²

BPRS dalam menjalankan operasionalnya harus sesuai dengan ketentuan syariah dengan tidak menerapkan praktik riba dalam setiap produknya. Pelaksanaan prinsip syariah dalam bank syariah adalah pelarangan riba dalam transaksi, investasi bisnis yang halal, bebas dari unsur *gharar* (spekulasi atau ketidakpastian yang tidak masuk akal), pembayaran zakat oleh bank untuk masyarakat dan semua aktivitas harus sejalan dengan prinsip-prinsip syariah, dengan dewan pengawas syariah khusus bertindak sebagai penyedia dan memberikan nasihat kepada bank mengenai kepatuhan transaksi.¹³

Kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan syarat mutlak yang harus dilaksanakan oleh lembaga keuangan yang melaksanakan prinsip syariah. Kepatuhan terhadap prinsip syariah adalah pemenuhan seluruh prinsip syariah

¹¹Undang-Undang Dasar Republik Indonesia

¹²*Ibid.*, hal. 44.

¹³*Ibid.*, hal. 18.

dalam semua kegiatan yang dilakukan sebagai wujud dari karakteristik lembaga itu sendiri, termasuk dalam hal ini bank syariah. Keberadaan bank syariah ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Islam akan pelaksanaan ajaran Islam secara menyeluruh. Sehingga jika melihat dari sudut pandang masyarakat pengguna jasa bank syariah, kepatuhan syariah merupakan inti dari integritas dan kredibilitas bank syariah.¹⁴

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian hukum Islam antara BPRS dan nasabah untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*).¹⁵

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, BPRS perlu menjaga *image* dan citra positifnya dimata masyarakat. *Image* ini dapat dibangun dari beberapa faktor antara lain, kualitas produk, pelayanan dan kenyamanan. Tanpa *image* yang baik, kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan terjaga.

Beberapa faktor yang mempengaruhi citra perusahaan dilihat dari kualitas produk, pelayanan, dan kenyamanan:

1. Pelayanan

¹⁴*Ibid.*, hal. 17.

¹⁵<https://www.syariahbank.com/prinsip-bank-syariah/>. Diakses pada 20 November 2020.

Atribut pelayanan konsumen yang berperan dalam pembentukan *image* perusahaan di mata pelanggan yang langsung diberikan oleh pramuniaga dan langsung dapat dirasakan oleh para pelanggan.

2. Fasilitas fisik

Fasilitas fisik sebagai penunjang bangunan pokok dan produk yang dijual juga mempunyai pengaruh yang kuat bagi konsumen.

3. Kualitas produk dan jasa

Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain yang merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.¹⁶

Citra perusahaan adalah pemikiran pelanggan tentang citra atau gambaran menyeluruh dari perusahaan penyedia jasa berdasarkan pengalaman dan pemahaman pelanggan masing-masing, baik menyangkut jasanya ataupun tingkat reputasi dan kredibilitas yang dicapai perusahaan menurut persepsi pelanggan. Citra perusahaan yang spesifik, memuaskan dan efektif disampaikan secara konsisten melalui usaha-usaha pemasaran dan komunikasi agar citra yang diinginkan dapat direalisasikan. Perusahaan jasa yang bergerak dibidang keuangan, memiliki citra yang baik sangat penting.¹⁷

¹⁶*Ibid.*, hal. 184

¹⁷Evi Okatviani Satriyanti, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muabialat Disurabaya*, Jurnal Bisnis dan Perbankan Volume 2, No.2, November 2012.

BPRS merupakan contoh dari perusahaan jasa yang mempunyai kewajiban memuaskan nasabahnya dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin berat. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan nasabah, maka nasabah akan merasa loyal kepada bank sehingga bank dapat mempertahankan nasabahnya untuk tidak beralih kepada bank lainnya serta dengan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan nasabah, maka nasabah akan menceritakan mengenai pelayanan bank yang memuaskan kepada orang lain yang pada akhirnya merupakan sarana promosi yang efektif tanpa mengeluarkan biaya.¹⁸

Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan pelanggan akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan.¹⁹

Kata pelayanan, secara etimologi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya

¹⁸Suliyanto, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan di Purwokerto*, Tesis Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang, Tahun 2001.

¹⁹Ni Made Arie Sulistawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*, Jurnal Manajemen Vol. 4 No. 8, 2015.

adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.²⁰

BPRS merupakan bisnis jasa yang berdasarkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Untuk itu setiap bank selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih baik serta lebih memuaskan dari yang dilakukan pesaing lainnya.²¹

Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Senada dengan Kotler dan Richard F. Gerson

²⁰Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 75.

²¹*Ibid.*

mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Begitu juga dengan Mowen, yang mendefinisikan bahwa kepuasan merupakan sikap keseluruhan dari konsumen setelah memperoleh dan menggunakan suatu produk atau jasa.²²

Konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan.
2. Caranya, yaitu dengan menanyakan kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan atau jasa yang mereka terima dari para pesaing.
3. Dimensi kepuasan pelanggan. Prosesnya melalui empat langkah, pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga meminta pelanggan jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.
4. Konfirmasi harapan. Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian / ketidaksesuaian antara

²²*Ibid.*, hal. 80.

harapan pelanggan dengan kinerja aktual dari jasa yang dijual perusahaan.

5. Minat pembelian ulang. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah akan mengadakan pembelian ulang jasa yang sama mereka konsumsi.
6. Kesiediaan untuk merekomendasi. Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.
7. Ketidakpuasan pelanggan. Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain, biaya garansi, *word of mouth* yang negatif, serta *defection*.²³

Oleh karena itu penerapan prinsip syariah, citra perusahaan, serta kualitas pelayanan pada bank harus dikelola dengan baik dan profesional. Keberhasilan bisnis dalam BPRS yaitu berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas layanan tinggi yang terlihat dalam kinerja layanan yang ada. PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dalam menerapkan prinsip syariah dengan sistem bagi hasil atau prinsip lainnya yang dapat dipastikan sesuai dengan al-Qur'an dan hadist. Sejauh ini kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik seperti menabung tapi dengan menjemput bola atau ada karyawan yang ditugaskan untuk mengambil uang tabungan dari nasabah. Dengan memegang prinsip tidak mengambil keuntungan nasabah secara batil PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang terus memberikan layanan yang baik dan mengembangkan produknya dengan prinsip bagi hasil dan sesuai dengan prinsip syariah, menjalin komunikasi dengan nasabah

²³*Ibid.*, hal. 81-82.

secara baik untuk menetapkan bagi hasil agar tidak ada yang dirugikan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada citra perusahaan dan akan sangat mudah menarik minat nasabah. Karena nasabah merupakan faktor utama bagi eksistensi suatu bank. Jika nasabah PT BPRS Lantabur Teuireng Jombang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun ini menunjukkan bahwa nasabah semakin berminat untuk melakukan jasa pelayanan di PT BPRS Lantabur Teuireng Jombang. Hal ini menunjukkan bahwa produktifitas kinerja karyawan adalah baik terutama dalam memenuhi tingkat kualitas pelayanan.

Dengan ini peneliti ingin meneliti apakah PT BPRS Lantabur Teuireng Jombang sudah menerapkan prinsip syariah dalam setiap produk yang dimiliki. Apakah prinsip syariah yang diterapkan PT BPRS Lantabur Teuireng Jombang sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah dan memenuhi keinginan dari nasabah.

Citra perusahaan yang dimiliki oleh PT BPRS Lantabur Teuireng Jombang apakah memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabahnya. Dan peneliti juga ingin mengetahui kesan dari nasabah terhadap citra perusahaan dari PT BPRS Lantabur Teuireng Jombang. Serta kualitas jasa yang diberikan kepada nasabah apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah atau kualitas jasa yang diberikan lebih rendah dari pada yang diharapkan oleh nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini ingin mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT BPRS Lantabur Teuireng Jombang telah memberi kesan yang baik kepada nasabah, memenuhi harapan dari para nasabahnya, dan juga mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan,

sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Sehingga dari penelitian ini dapat ditentukan bagian mana dari pelayanan PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang perlu dikembangkan atau ditingkatkan guna memberikan kepuasan kepada nasabah.

Dari uraian tersebut peneliti ingin mengambil judul ***“Pengaruh Prinsip Syariah, Citra Perusahaan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bprs Lantabur Tebuireng Jombang”***.

B. Identifikasi Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan prinsip syariah, cira perusahaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang?
2. Apakah citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang?

4. Apakah sistem syariah, citra perusahaan dan kualitas layanan secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh antara sistem syariah dengan kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.
2. Untuk menguji pengaruh citra perusahaan dengan kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.
4. Untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara sistem syariah, citra perusahaan dan kualitas layanan dengan kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik kegunaan teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini menawarkan sebuah konsep bahwa prinsip syariah, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan telah memberikan dampak yang besar dalam rangka menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi

dengan PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang karena BPRS begitu mengutamakan kenyamanan nasabahnya, terutama dengan PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang mengutamakan dan menjalankan prinsip-prinsip syariah dalam setiap produknya. Tetap menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan bermitra dengan nasabah membuat citra PT BPRS Lantabur tebuireng Jombang menjadi baik di mata nasabah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi PT BPRS Lantabur Tebuireng

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan pendapat bagi PT BPRS Lantabur Tebuireng untuk lebih semangat mengembangkan usaha keuangan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju untuk menjadi bank pembiayaan rakyat dengan prinsip syariah yang tersukses.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharap penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi/bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji pada bidang yang sama dengan variabel yang berbeda.

F. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

- a. Prinsip syariah pada bank syariah memiliki landasan hukum yang sangat kuat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pokok Perbankan (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang sudah diubah menjadi

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan) dan diatur lebih spesifik dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.²⁴ Prinsip syariah dalam perbankan syariah meliputi prinsip tauhid, prinsip perwakilan, prinsip keadilan, prinsip penyucian, dan prinsip kesuksesan.

- b. citra sendiri jika didefinisikan adalah fungsi dari pengalaman serta juga harapan konsumen. Dan Ketika perusahaan terus memperbaiki harapan yang diinginkan konsumen dan realitas pengalaman dalam bentuk pelayanan yang baik secara teknis dan fungsional, maka kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen menghasilkan sebuah citra yang baik. Dan citra akan mendapat penguatan dan bahkan meningkat. citra perusahaan adalah kesan yang dipikirkan dan yang diketahui oleh seseorang atau kelompok mengenai suatu hal baik perusahaan maupun produknya yang diperoleh melalui pengalaman.²⁵
- c. Menurut Supranto kualitas adalah produk-produk yang dinilai dari atribut fisiknya seperti kekuatan, reabilitas, dan lain-lainnya.²⁶ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.²⁷

²⁴Muhamad Kholid, *Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah*, Jurnal Ekonomi Syariah Asy-Syari'ah Vol. 20 No. 2, Desember 2018.

²⁵Miftahul Huda, *Pengaruh citra Perusahaan Dan komunikasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Koperasi Jasa Keuangansyariah (Kjks) Arjuna Purwosari-Pasuruan*, Jurnal Ekonomi Vol 6 No 1 (2018).

²⁶Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Sevequal, QFD, dan Kano*, (Jakarta: Penerbit Indeks, Edisi Kedua 2018), hal. 5.

²⁷*Ibid.*, hal. 9.

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁸

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kepuasan pelanggan, perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan setelah memakai dari sebuah produk dan jasa yang telah dibelinya. Bagi pemasar penting untuk memahami kepuasan klien (pelanggan), karena bisa memunculkan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

- d. Menurut Richard L. Oliver kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.²⁹

2. Definisi Operasional

Secara operasional, faktor-faktor yang dimaksud disini adalah prinsip syariah, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan. Dari beberapa faktor-faktor tersebut peneliti akan menguji faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Yaitu faktor prinsip syariah, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan yang ada pada BPRS.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini disusun menjadi enam bab, yaitu:

²⁸Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan ...*, hal. 75.

²⁹Fandy Tjiptono DKK, *Kepuasan Pelanggan – Konsep, Pengukuran, dan Strategi*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019), hal. 123.

BAB I Pendahuluan. Diuraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori. Membahas mengenai teori yang digunakan sebagai alat analisa dalam penelitian ini. Bab ini terdiri dari sistem syariah dalam lembaga keuangan, konsep citra perusahaan, citra dalam lembaga keuangan syariah, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian. Mencakup beberapa sub bab yaitu: jenis pendekatan penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, dan data penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian. Pada bab ini penulis menguraikan terkait hasil penelitian yang berisi gambaran umum objek penelitian, produk dan layanan PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, karakteristik data responden, dan hasil penelitian.

BAB V Pembahasan. Berisi penelitian dan hasil analisis data. Pembahasan tentang pengaruh sistem syariah terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, pembahasan tentang citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, pembahasan tentang kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, dan pembahasan tentang pengaruh sistem syariah, citra perusahaan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

BAB VI Penutup. Terdapat kesimpulan dan saran.