

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Maraknya penggunaan telepon pintar atau *smartphone* bakal berdampak signifikan bagi industri perbankan tanah air. Dengan maraknya *smartphone*, transaksi perbankan diprediksi bakal beralih ke *mobile banking*. Fenomena ini sudah mulai terlihat dalam beberapa tahun terakhir. Kemajuan teknologi yang semakin memudahkan masyarakat modern dalam melakukan transaksi perbankan. Di antaranya seperti melalui mobile banking, ATM, dan kartu debit. *Automatic Teller Mechine* (ATM), kartu debit, hingga *mobile banking* banyak mengubah wajah dunia perbankan. Sekarang bukan jamannya bagi nasabah bank antri di depan kasir. Hampir semua transaksi perbankan kini dapat dilakukan tanpa berhadap-hadapan muka. Hanya bantuan perangkat elektronik semuanya terselesaikan.<sup>1</sup>

Dengan telah diberlakukannya UU tentang Perbankan Syariah, maka terdapat 2 (dua) UU yang mengatur perbankan di Indonesia, yaitu UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, dan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dalam pasal 1 butir 3, UU No 10 tahun 1998 disebutkan bahwa *Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang didalam kegiatannya memberikan jasa*

---

<sup>1</sup>Soetanto Hadinoto, *Bank Strategy On Funding And Liability / Treasury Manajemen*, (Jakarta: Anggota IKAPI, 2008). Hal. 97.

*dalam lalu lintas pembayaran.* Dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.<sup>2</sup>

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa :“Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi. Sedangkan berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia.
2. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
4. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

<sup>3</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Penilaian kualitas pelayanan sangatlah berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, karena kualitas pelayanan sifatnya tidak nyata dan antara produksi serta konsumsi berjalan secara simultan.<sup>4</sup> Setiap nasabah mempunyai penilaian kualitas pelayanan yang berbeda, untuk memenuhi harapan nasabah kualitas pelayanan lebih terfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketetapan dalam penyampaiannya.

Tujuan dari pemasaran pada perusahaan adalah untuk memberikan kepuasan semaksimal mungkin pada pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam dunia perbankan harus diartikan secara menyeluruh, artinya nasabah akan merasa puas bila komponen kepuasan tersebut dapat terpenuhi secara lengkap. Komponen kepuasan nasabah dalam dunia perbankan termasuk dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles, responsivitas, assurance, reliabilitas, dan emphaty*.<sup>5</sup>

Pada perusahaan jasa kemanfaatan kartu ATM merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Faktor pelayanan lebih efektif peranannya dalam meningkatkan profit/laba, dibandingkan dengan factor promosi ataupun pengiklanan. Oleh karena itu, pelayanan nasabah semakin besar fungsinya dalam keseluruhan strategi pemasaran yang diterapkan oleh bank dewasa ini untuk menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.

---

<sup>4</sup> Farida Jafar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 47.

<sup>5</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal.67-68.

Industri perbankan adalah industri jasa yang bersifat padat karya (labour intensif), disamping padat ilmu (knowledge). Karenanya, pertumbuhan dan perluasan industri perbankan dimasa sekarang ini harus disertai dengan usaha yang sungguh-sungguh untuk mempersiapkan staf dan pemimpin yang terampil dari seluruh tingkat organisasi, yang mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para nasabah.

Pada prinsipnya kemanfaatan kartu ATM berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk usaha-usaha yang bergerak dibidang jasa, ada 6 (enam) komponen kualitas jasa yang terdiri dari penarikan tunai, setoran tunai, pembelian, transfer dana, pembayaran, dan bentuk pembelanjaan.<sup>6</sup>

Pembayaran non tunai umumnya dilakukan tidak dengan menggunakan uang sebagai alat pembayaran tetapi dengan cara transfer antar bank maupun transfer intra bank melalui jaringan internal bank sendiri. Selain itu, pembayaran non tunai juga dapat dilakukan dengan menggunakan fasilitas yang diberikan bank sebagai alat pembayaran, seperti dengan menggunakan kartu ATM, kartu debit dan uang elektronik (e-money). Ketika sistem pembayaran dituntut untuk selalu mengakomodir setiap kebutuhan masyarakat dalam hal pemindahan dana secara cepat, aman, dan efisien, maka inovasi-inovasi teknologi sistem pembayaran akan berkembang dengan

---

<sup>6</sup>Syaipullah, 2011, *Pengaruh Kemanfaatan Kartu ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru*, (Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2011), hal.2.

sangat pesat disertai berbagai fasilitas kemudahan dalam melakukan transaksi.

Dengan adanya sistem pembayaran non tunai ini membuat masyarakat terutama mahasiswa lebih mudah untuk bertransaksi. Penggunaan kartu pembayaran elektronik ini merupakan pilihan bagi masyarakat, khususnya mahasiswa untuk menilai sebuah tawaran gaya hidup, menerima atau menolak sesuai dengan kebutuhan-nya. Alat pembayaran non tunai seperti kartu ATM, kartu debit dan uang elektronik (e-money) juga dapat mengatur pola hidup menjadi lebih efisien maupun lebih konsumtif. Adanya penggunaan kartu debit dan uang elektronik yang semakin meningkat dikalangan mahasiswa ini dapat mempengaruhi perilaku mahasiswa dalam berkonsumsi karena kemudahan dalam bertransaksi membuat seseorang lebih mudah membelanjakan uangnya.<sup>7</sup>

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan (expected quality) dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan (perceived quality). Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kepuasan nasabah menyangkut

---

<sup>7</sup> Laila Ramadani, *Pengaruh Penggunaan Kartu Debit Dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa*. (Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang 2016), hal. 12

apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan perbankan yang diperoleh dari bank.<sup>8</sup>

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas produk. kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Nasabah membeli jasa perbankan untuk menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan benefit atau keuntungan yang akan diterimanya. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Tabungan 2010-2014 pada Bank Muamalat**

Tahun	Jumlah (Dalam Rupiah)	Kenaikan Atau Penurunan
2010	5.258,47	-
2011	6.913,57	1.655,10
2012	9.353,92	2.440,35
2013	11.871,07	2.517,15
2014	14.768,11	2.897,04

Sumber: Laporan Keuangan Bank Muamalat

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat tabungan pada tahun 2014 dari tahun 2010 sampai 2014 mengalami peningkatan dari tahun ke tahun tersebut.<sup>9</sup> Tidak dipungkiri bahwa persaingan bisnis yang bergerak di

---

<sup>8</sup> Rachmad Hidayat, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, (Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunijoyo Madura, tt), hal.59.

<sup>9</sup> Laporan keuangan Bank Muamalat tahun 2014

bidang jasa perbankan syariah sangat di minati dan ini juga bisa menunjukkan juga bahwa bank muamalat Indonesia semakin berkembang dan semakin pesat. Saat ini masalah produk dari bank muamalat sudah tergolong begitu maju karena sudah ada beragam produk dan kemudahannya supaya nasabah dibank muamalat semakin puas. Bank Muamalat mencakup berbagai macam jenis produk unggulan yang dimiliki oleh Bank Muamalat, baik berupa produk penghimpunan (funding) dana maupun produk penyaluran dana (financing). Dan semua itu bisa dilihat dari kualitas layanannya dan bank muamalat juga telah menawarkan produk tabungannya melalui via internet situs resminya Bank Muamalat Indonesia .

Pelayanan dalam sebuah perbankan menjadi hal yang sangat penting, mengingat Bank Muamalat Indonesia di Tulungagung memiliki beberapa pesaing dalam perbankan syariah yang ada di kota Tulungagung. Sehingga akan terdapat persaingan antar bank baik perbankan konvensional maupun syariah. Hal ini juga penting untuk pihak bank dalam mempertahankan atau menambah nasabah atas segala fasilitas produk dan jasa yang di pasarkan. Dimana salah satu fasilitas yang diberikan ialah kartu Shar-E Sahabat yang memiliki kemenarikan tersendiri dalam kartu ATMnya yang berbeda dari yang lain disertai kemudahan dengan bertransaksi baik pembelian maupun pembayaran. Dari pelayanan dan fasilitas yang tersedia diharapkan dapat memenuhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN

FASILITAS KARTU SHAR-E SAHABAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Semakin ketatnya persaingan antar bank yang menawarkan produk-produk atau fasilitas yang dimiliki masing-masing bank. Sehingga pelayanan yang diberikan pihak bank juga harus semakin berkualitas dalam memasarkan segala jenis produknya, baik pembiayaan, penyaluran, maupun fasilitas. Terutama yang menjadi produk unggulan atau terdapat fasilitas yang tidak dimiliki oleh bank lain. Dari pelayanan yang tersedia akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, di mana setiap nasabah memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasar latar belakang yang dikemukakan. Maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?
2. Apakah ada pengaruh secara signifikan antara Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?

3. Apakah terdapat pengaruh yang bersama-sama antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.
2. Untuk menguji apakah ada pengaruh secara signifikan antara Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.
3. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang bersama-sama antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini secara teoretis diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai konsep dari perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Bank Syariah

Hasil penelitian ini secara praktis yakni sebagai sumbangsih pemikiran bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih perbendaharaan di perpustakaan IAIN Tulungagung dalam bidang perbankan syariah.

c. Penelitian Lanjutan

Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan untuk penelitian lanjutan dan sumber informasi maupun referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian untuk permasalahan yang sama.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Untuk mempermudah penulis, maka dalam penelitian ini hanya terbatas membahas mengenai Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat dan hanya di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

## **G. Penegasan Istilah**

### **1. Definisi Konseptual**

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Sunyoto, “Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan

standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen”.<sup>10</sup>

b. Kartu Shar-E Sahabat

Sutan Remy Sjahdeini mengemukakan kartu ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, transfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani seorang teller. Setiap pemegang kartu diberikan PIN (personal identification number), atau nomor pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM. Kartu ATM merupakan produk dari perbankan yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yang mana merupakan kartu khusus dikeluarkan Bank yang diberikan kepada pemilik rekening untuk bertransaksi secara elektrolis atas rekening nasabah.<sup>11</sup>

c. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Armstrong, Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli.

---

<sup>10</sup> Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), hal. 83.

<sup>11</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*. Cet-1. (Jakarta: Jayakarta Agung Offset, 2010), hal. 405.

Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.<sup>12</sup>

#### d. Bank Syariah

Menurut Muhammd mengemukakan bahwa definisi Bank Syariah sebagai bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba atau bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Dijelaskan pula bahwa Bank Syariah merupakan suatu lembaga keuangan dimana usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Disamping itu berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas usaha (jual beli, investasi, dan lain-lain) sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yakni aturan perjanjiannya berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain baik dari segi penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah.<sup>13</sup>

## 2. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan tamu restoran atau melebihi ekspetasi tamu. Sedangkan kartu debit adalah alat pembayaran dengan sebuah kartu dan dapat digunakan untuk

---

<sup>12</sup> Kotler dan Armstrong. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga,2001), hal. 9.

<sup>13</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta:UPP STIM YKPN,2002), hal. 13.

melakukan pembayaran atau transaksi yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan, dimanapun pengguna kartu berada.

Kepuasan nasabah adalah sejauh mana tanggapan kinerja dari suatu produk memenuhi harapan pembeli. Dimana jika kinerja produk rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Bank Syariah ialah perbankan dimana pengoperasiannya sesuai dengan berlandaskan pada prinsip syariat Islam yang mana mengharamkan bunga sebagai riba.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan pembahasan, maka penulisan membuat sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

1. **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan terkait Latar Belakang Masalah, Identifikasi, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan/Manfaat Penelitian, Penegasan Istilah, Sistematika Pembahasan.

2. **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis menguraikan terkait Diskripsi Teori, Hipotesis, Penelitian terdahulu,.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan terkait Rancangan Penelitian yang terdiri dari Pendekatan penelitian dan Jenis penelitian, Variabel penelitian, Populasi dan Sampel penelitian, Data dan Sumber data, Teknik pengumpulan data, dan Analisis data.

4. BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini penulis membahas tentang analisis data dan pembahasan yang menjelaskan apakah kualitas pelayanan dan kartu Shar-E Sahabat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang tertera dalam data hasil penelitian dan pengujian hipotesis.

5. BAB V : PEMBAHASAN

Pembahasan yang berisi tentang pengaruh aset dan liabilitas manajemen dalam meningkatkan profitabilitas bank.

6. BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini memuat tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta beberapa saran yang akan ditujukan kepada para pihak terkait dan berkepentingan dengan tema yang diteliti.