

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah mempunyai posisi yang utama dalam aktivitas perekonomian masyarakat. Banyak produk perbankan syariah yang dapat diharapkan bisa memajukan ekonomi dilandasi oleh syariat Islam. Kegiatan ekonomi tidak lepas pada prinsip islam yaitu, beriman kepada Allah SWT bahkan menjadi pengawas untuk pemakai ekonomi.

Dengan adanya regulasi yang mendasarkan hukum pada institusi keuangan syariah membuat semakin kuat perbankan syariah yang ada di Indonesia. Perkembangan UU perbankan dari Undang-undang No. 7 Tahun 1992, dan dikuatkan oleh PP No. 72 Tahun 1992 dan UU No. 10 Tahun 1998, serta Undang-undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah seperti memperoleh izin untuk membuka usaha di Indonesia. Melalui surat keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999¹ aturan mainnya ditetapkan oleh pemerintah¹.

Bank Syariah harus mematuhi prinsip syariah yang dibuat oleh DPS dan MUI yang telah dituliskan di Peraturan Bank Indonesia Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2) huruf a dan Pasal 25 huruf a Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang dengan teguh mengatakann bahwa,

¹ M. Syafi'i Antonio, "Bank Syariah Analisis kekuatan, Kelemahan, peluang dan Ancaman", cet. III. Yogyakarta: Ekonisia, 2004, hlm. 61

bank syariah dilarang menjalankan aktivitas bisnis yang keluar dari prinsip syariah.²

Perjanjian yang disusun pihak bank dan konsumen tidak boleh mengandung ketentuan yang berbeda dengan hukum syariah. Sesuai dengan norma, seperti tercantum pada KUHP, persetujuan tidak boleh berbeda dengan UU. Jika suatu persetujuan atau ketentuan tiba-tiba batal maka kesepakatan tidak sah³.

Prinsip syariah harus selalu ada dalam aktivitas yang dilakukan bank syariah yang ada di Indonesia. Prinsip syariah yang berdasarkan sumber-sumber hukum Islam terdiri dari sumber hukum primer yaitu, Al-Qur'an dan Al-Hadits dan sumber hukum sekunder yaitu, *ijma'* (konsensus para ulama), *qiyas* (penalaran/*reasoning* secara analogis) dan *ijtihad* (penalaran hukum secara mandiri).

Berdasarkan hukum perjanjian Islam, Nilai-nilai Islam yang harus di implementasikan pada kegiatan perbankan syariah ialah, *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis).

Ketika aktivitas perbankan syariah terdapat pengaplikasian nilai-nilai islam disaat pihak bank syariah dengan nasabah membuat akad atau

² Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2) huruf a dan Pasal 25 huruf a Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. 2018

³ Sutan Remy Sjahdeini, Perbankan Syariah, Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), h. 127.

⁴ Thariq Ashraf, "Sharia-complaint Investing: Concept and Opportunities", <http://www.csri.orgnz/document/tashraf>, diakses tanggal 5 April 2019.

perjanjian. Pengaplikasian nilai-nilai islam yang baik dan benar akan akan membuat perbankan syariah menjadi lebih maju. Bagi setiap bank Syariah perlu adanya nilai-nilai Islam yang diterapkan sehingga memunculkan keyakinan masyarakat agar dapat menyimpan uangnya dan menggunakan produk pembiayaan pada perbankan syariah. Semakin banyak masyarakat menggunakan pembiayaan maupun menemptakan dananya pada bank syariah, melihtakan bahwa masyarakat sudah menjadi nasabah yang loyal pada bank syariah.

Kepuasan nasabah merupakan sebuah ekspresi nasabah dan perilaku pembelian⁵. Loyalitas yang dimiliki nasabah tidak luput dari kepuasan nasabah terhadap produk dan kualitas layanan yang telah dikasih oleh bank syariah kepada nasabah. Sehingga membuat pelanggan membeli produk pada bank tersebut.

PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik merupakan sebagian dari institusi keuangan syariah yang di Indonesia dan bank yang berhasil mendapatkan kepercayaan masyarakat. Selain itu, yang perlu di waspadai dalam meningkatkan produk pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik ini dengan terus meningkatkan talisilaturahmi dengan nasabah yang telah terjalin. Dengan demikian memberikan dampak positif untuk perkembangan PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik itu sendiri. Program yang harus dikerjakan terhadap PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang



⁵ Lupiyoadi Rambat, "Manajemen Pemasaran Jasa", (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h.232

Gresik untuk meningkatkan kepuasan nasabah itu dengan cara menerapkan kualitas pelayanan yang sangat efektif dengan model *survey* pada nasabah PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik dalam menangkap tingkat kepuasan nasabahnya.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan yang menentukan kepuasan nasabah dalam suatu perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai pengikat loyalitas nasabah di bidang perbankan syariah⁶. Penelitian yang telah dilakukan oleh pihak perusahaan maupun pihak lain banyak yang dijadikan sebagai pengukur dan penilaian kualitas pelayanan.

Kepuasan nasabah ialah serangkaian program yang dimiliki PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik. Untuk mencapai keunggulan bersaing dengan perbankan syariah yang lainnya PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik menjadikan pemimpin pasar sebagai tujuan dalam mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah bank syariah tidak terlepas dari kualitas pelayanan dan produk yang dikasikan bank syariah kepada para pelanggannya. Akan tetapi yang membedakan bank syariah tersebut terdapat pada keunggulan produk yang mereka miliki.

Bank syariah harus paham dalam memuaskan keinginan para nasabahnya dengan menggunakan pelayanan prima supaya dapat bersaing

⁶ J. Supranto. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar”. cet. III, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hal. 237

dengan sehat. Sebelum bank syariah dapat memenuhi keinginan para nasabahnya, bank syariah harus berusaha sekeras mungkin dalam menyampaikan penjelasan yang bagus mengenai produk yang telah mereka promosikan terhadap nasabah dalam meningkatkan dan membuat keunggulan yang kompetitif.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH RAHN DAN PENERAPAN NILAI ISLAM DENGAN TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT BPR SYARIAH LANTABUR TEBURENGLANTOR CABANG GRESIK)”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah keunggulan produk Pembiayaan *Murabahah* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan?
2. Apakah keunggulan produk *Rahn* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan?
3. Apakah penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
5. Apakah keunggulan produk Pembiayaan *Murabahah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?



6. Apakah keunggulan produk *Rahn* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
7. Apakah penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui keunggulan produk Pembiayaan *Murabahah* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui keunggulan produk *Rahn* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
3. Untuk mengetahui penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. Untuk mengetahui keunggulan produk Pembiayaan *Murabahah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6. Untuk mengetahui keunggulan produk *Rahn* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
7. Untuk mengetahui penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya tulisan Penulis ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut:



1. Teoritis

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini semoga bisa mengembangkan pengetahuan di bidang perbankan syariah terutama yang ada kaitan dengan produk pembiayaan *murabahah*, *rahn* terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik.

b. Bagi Peneliti

Semoga bisa memberikan ilmu pengetahuan dibidang Ekonomi Islam khususnya yang berhubungan dengan perbankan syariah. Serta mengaplikasikan semua teori perbankan syariah yang didapat di waktu masa kuliah.

2. Praktis

a. Bagi Perbankan Syariah

Penelitian ini semoga bisa dijadikan pembanding dalam menetapkan keputusan terkait kepuasan nasabah pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik sehingga kegiatan operasional bank Syariah berjalan dengan baik.

b. Bagi Nasabah

Semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan disaat memilih produk perbankan syariah sehingga nasabah dan investor mempunyai gambaran tentang keadaan bank Syariah yang dapat menguntungkan mereka.

