BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Lembaga keuangan adalah sebuah wadah di mana terdapat jasa dalam proses mengelola keuangan untuk tujuan tertentu. Seperti yang kita tahu, peranan lembaga keuangan dalam kehidupan terutama bank sangatlah penting. Hal ini akibat semakin berkembangnya faktor ketataniagaan yang mau tidak mau melibatkan lembaga keuangan atau bank di dalamnya. Namun pesatnya perkembangan bank tidak diimbangi dengan pesatnya kesejahteraan masyarakat, terutama masyarakat yang tergolong ekonomi lemah yang biasanya terdapat di wilayah desa atau kecamatan. Pada umumnya bank konvensional sangat selektif dan hanya berorientasi untuk mendapat keuntungan dengan sedikit resiko, oleh karenanya masyarakat ekonomi lemah sulit untuk mendapat jasa keuangan bank.

Dalam upayanya untuk merangkul masyarakat ekonomi lemah, pemerintah juga mengatur untuk didirikannya Bank Perkreditan Rakyat yang lingkup kerjanya lebih terpusat pada wilayah tertentu saja, misalnya di kabupaten, kecamatan dan desa. Hal ini bertujuan agar semakin meratanya layanan jasa keuangan bagi seluruh masyarakat. Praktek bunga yang diterapkan setiap bank, baik bank umum ataupun bank perkreditan rakyat tetap menjadi andalan dalam rangka mencari keuntungan. Sistem bunga yang diterapkan bank akhirnya mendapat respon dari kaum muslim, yang mana sudah jelas bahwa bunga/riba adalah haram hukumnya. Maka dengan munculnya pemikiran untuk mendirikan bank yang berprinsip syariah secara nasional terlebih dahulu didirikan sebuah lembaga keuangan yaitu bank perkreditan rakyat syariah pada tahun 1990. Diharapkan bahwa berdirinya bank perkreditan rakyat syariah menjadi salah satu solusi dalam rangka melayani jasa keuangan yang bebas dari praktek riba sehingga kesejahteraan masyarakat akan semakin meningkat.

Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) adalah salah satu lembaga keuangan perbankan syariah, yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-

prinsip syariah ataupun muamalah Islam. BPR Syariah didirikan sebagai langkah aktif dalam restrukturisasi perekonomian Indonesia yang dituangkan dalam berbagai paket kebijaksanaan keuangan, moneter, dan perbankan secara umum, dan secara khusus mengisi peluang terhadap kebijaksanaan Bank Konvensional dalam penetapan tingkat suku bunga (*rate of interest*). Selanjutnya BPR Syariah secara luas dikenal sebagai faktor perbankan bagi hasil atau faktor perbankan Islam.

BPR Syariah terfokus untuk melayani Usaha Mikro dan Kecil yang menginginkan proses mudah, pelayanan cepat dan persyaratan ringan. BPR Syariah memiliki petugas yang berfungsi sebagai armada antar jemput setoran dan penarikan tabungan/deposito termasuk setoran angsuran pembiayaan. Pelayanan ini sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat UMK yang cenderung tidak bisa meninggalkan usaha kesehariannya di pasar/toko/rumah. Prinsip syariah dalam BPR Syariah diberlakukan untuk transaksio pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan (pinjaman). BPR Syariah mengelola dana masyarakat dengan faktor bagi hasil. Dengan faktor bagi hasil, masyarakat penyimpan dana akan mendapatkan bagi hasil secara fluktuasi karena sangat bergantung kepada pendapatan yang diperoleh BPR Syariah. Untuk itu, perlu disepakati nisbah (porsi) di awal transaksi. Setiap tabungan maupun deposito yang disimpan di BPR Syariah mendapat jaminan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sepanjang sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga masyarakat akan tetap merasa aman untuk menyimpan dananya di BPR Syariah.

BPRS Bangun Drajat Warga merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang telah berdiri sejak tahun 1993. Maksud dan tujuan Perseroan, menjalankan usaha dalam bidang usaha sebagai Bank Pembiayaan Rakyat yang semata – mata akan beroperasi dengan sistim bagi hasil, baik terhadap debitur maupun krediturnya, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito berjangka dan tabungan, memberikan pembiayaan bagi pengusaha kecil dan / atau masyarakat pedesaan. Adapun produk pendanaan yaitu tabungan yang memiliki berbagai variasi produk yaitu tabungan iB

amanah dan tabungan mudharabah. Selain itu ada produk pembiayaan yaitu deposito dengan beberapa produk diantaranya deposito iB BDW 1 bulan, deposito iB BDW 3 bulan, deposito iB BDW 6 bulan, deposito iB BDW 12 bulan (Bangun Drajat Warga).

Pemilihan penelitian pada lembaga tersebut di karenakan pembentukan BPRS Bangun Drajat Warga didasari motivasi untuk memasyarakatkan keuangan syariah yang belum popular kala itu. Belum populernya keuangan berbasis syariah membuat perjuangan BPRS Bangun Drajat Warga cukup berat, namun setelah melalui perjuangan yang berat, BPRS Bangun Drajat Warga menjadi lembaga keuangan yang solid. Saat ini ada lebih dari 10.000 nasabah. Kemajuan bisnis membuat BPRS Bangun Drajat Warga memiliki satu kantor cabang di Bantul dan dua kantor kas yang berada di Baturetno, Bantul dan jalan Wates. Pada 2016 kemarin, BPRS Bangun Drajat Warga akan kembali membuka kantor cabang di Jogja dan akan mulai inisiasi di Gunungkidul.

Pada BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta ini sangat memperhatikan untuk memaksimalkan kepuasan nasabah. Namun, dalam hal ini BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta sendiri memilik berberapa faktor yang menjadi hambatan untuk menciptakan tujuan tersebaut. Masalah yang dihadapi pada bank ini yaitu adanya ketidaksesuaian harapan dan realita terhadap penggunaan produk yang ditawarkkan, beberapa kompalin dari nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang maksimal seperti halnya kurang memberikan waktu yang optimal, kurang ramah dalam melayani nasabah. Begitupula dengan harga yang di tetapkan pada BPRS Bangun Drajat Warga terbentur pada kebijakan penetapan harga, dan masih menerapkan sistem bunga walaupun tidak terlalu besar.

Dari BPRS tersbut, bukan hanya di lihat dari segi produk tetapi juga dari harga dan pelayanan yang di berikan kepada nasabah. Dengan adanya kualitas produk, kulaitas pelayanan dan harga, itu sangat mempengaruhi persaingan antar lembaga. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan pada bank dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat

dilihat dari adanya persaingan yang ketat dalam hal kualitas pelayanan dan promosi. Dengan banyaknya jumlah BPR Syariah yang ada di Indonesia, persaingan antar lembaga akan semakin tinggi, maka setiap BPR Syariah akan berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk nasabah dan calon nasabahnya.

Dalam persaingan tersebut perlu kiranya pemilik perusahaan menjaga kualitas produk yang di jual. Hal ini dikarenakan pada saat ini sebagian nasabah telah merubah pola fikirnya dalam mengkonsumsi suatu produk. Nasabah tidak hanya melihat dari terpenuhinya kebutuhan mereka, Nasabah melihat suatu produk apakah dapat memenuhi harapannya atau mungkin melebihi dari apa yang mereka harapkan. Nasabah menilai produk dan kualitas produk tersebut. Semakin baik produk yang di jual perusahaan maka akan memberi pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna produk dalam perusahaan tersebut. Selain itu, nasabah saat ini juga mulai melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam suatu perusahaan dan citra perusahaan yang timbul di ingatan nasabah baik sebelum atau sudah melakukan proses transaksi. Apabila pelayanan yang diterima dan citra sebuah perusahaan cukup baik di mata nasabah, tidak jarang nasabah perusahaan tersebut enggan untuk berpindah.

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan yang mengakibatkan peningkatan loyalitas untuk menguasai pasar. Begitu juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah yang bisa memberikan kepuasan kepada nasabah bank tersebut. Perusahaan dituntut berusaha membuat nasabah merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk dapat mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Salah satunya dengan mengembangkan strategi untuk mempertahankan nasabah melalui kualitas jasa. Strategi yang ditempatkan untuk dapat mempertahankan kepuasan nasabah adalah dengan menyediakan jasa layanan yang berkualitas, sehingga disini pihak manajemen perusahaan harus memperhatikan kualitas produk maupun kualitas pelayanan.

Perusahaan mampu dituntut menawarkan barang atau jasa dengan mutu atau pelayanan yang diberikan kepada nasabah dari waktu ke waktu, karena nasabah yang semkain pandai dan terdidik, menyebabkan keinginan dan kebutuhan berubah sangat cepat. Perusahaan sudah semestinya berorientasi pada nasabah, agar dapat memenangkan persaingan. Dengan memberikan kepuasan pada nasabah akan membangun kesetiaan pada nasabah dan akhirnya dapat menciptakan hubungan yang erat antara nasabah dengan perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam memenangkan persaingan, sehingga setiap perusahaan berusaha mengoptimalkan segala faktor yang dapat meningkatkan nilai kepuasan pada nasabah.

Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, maka dengan begitu nasabah akan merasa mendapat kepuasan tersendiri dan merasa dihargai sehingga mereka senang dan bersedia untuk menjadi nasabah tetap. Begitu pula dengan harga, harga merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kegiatan-kegiatan dalam perusahaan yang berfungsi menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Namun, hal itu seringkali terbentur pada kebijakan penetapan harga. Penetapan harga oleh perusahaan harus disesuaikan dengan situasi lingkungan dan perubahan yang terjadi terutama pada saat persaingan yang semakin ketat dan perkembangan permintaan yang terbatas. Dalam iklim persaingan yang ketat seperti sekarang ini, perusahaan harus memperhatikan faktor harga, karena besar kecilnya harga yang ditetapkan akan sangat mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam bersaing dan juga mampu mempengaruhi nasabah untuk membeli produknya. Agar lebih kompetitif di pasar, perusahaan dapat mempertimbangkan harga pesaing sebagai pedoman dalam menentukan harga jual produknya.

Dalam hal tersebut beberapa faktor dalam menentukan kepuasan nasabah yang sudah dijelaskan di atas, tidak hanya dilihat dalam segi konvensional tetapi disini dikhususkan untuk meninjau lebih dalam melalui perspektif ekonomi Islam. Tinjauan dari segi ekonomi Islam bertujuan untuk

melihat kemampuan suatu perusahaan dalam mengelola atau menjalan visi dan misinya dalam kesesuaian aturan, prinsip-prinsip dan sistem syariah yang telah ditetapkan pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul: **" Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta Perspektif Ekonomi Islam".**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan langkah yang sangat penting karena akan menggambarkan ruang lingkup dalam penelitian. Bertolak dari latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan masalah tersebut dirinci ke dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta perspektif ekonomi Islam?
2. Variabel apa yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta?
3. Bagaimana kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta?

C. Tujuan

Dalam pembuatan penelitian ini tujuan yang penulis harapkan dari penelitian adalah untuk:

1. Menjelaskan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dengan prinsip syariah, dan harga terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta.
2. Menjelaskan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta.

3. Menjelaskan variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

D. Manfaat

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, yaitu:

1. Teoritis
   a. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk mengetahui lebih mendalam bagaimana kualiotas produk, kualitas pelayanan dengan prinsip syariah dan harga terhadap kepuasan nasabah.
   b. Bagi pembaca, untuk menambah informasi dan sumbangan pemikiran serta bahan kajian dalam penelitian.
   c. Bagi peneliti lebih lanjut, peneliti ini diharapkan dapat memotivasi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian-penelitian yang belum terjangkau dalam penelitian sehubungan dengan penelitian ini.
2. Praktis

   Bagi pemilik usaha, sebagai bahan masukan pada BPRS Bangun Drajat Warga untuk memberikan perhatian dalam kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga sehingga akan berdampak pada kepuasan nasabah yang optimal.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab landasan teori ini terdiri dari sub bab telaah pustaka, landasan teori, hipotesis, dan kerangka berfikir. Pada sub bab telaah pustaka ini diuraikan penelitian-penelitian dan kajian-kajian terdahulu, yang diperoleh dari jurnal yang bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Telaah pustaka ini memuat informasi-informasi dari penelitian-penelitian mengenai kualitas pembiayaan dan kualitas sumberdaya manusia yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Selanjutnya, pada sub bab landasan teori diuraikan teori-teori yang relevan dengan permasalahan penelitian penulis, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, kepuasan nasabah, dan tentang bank pembiayaan rakyat syariah. Pada sub bab hipotesis, terdapat jawaban sementara atas permasalahan penelitia penulis. Dan terakhir pada sub bab kerangka berfikir, terdapat gambaran sistematis dalam bentuk bagan dari permasalahn yang akan penulis diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tatacara pelaksanaan penelitian untuk mencari jawaban atas permasalahan penelitian yang telah ditetapkan. Tatacara pelaksanaan penelitian pada sub bab ini meliputi desain penelitian, lokasi penelitian, waktu pelaksanaan penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi konseptual variabel dan definisi operasional variabel, Instrumen penelitian yang digunakan, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisis terhadap data yang didapatkan dan pembahasan menyeluruh atas penelitian yang dilakukan,

peneliti akan mencoba menguraikan tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan nasabah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan akurat yang disajikan dari hasil pembahasan yang menjawab permasalahan dan tujuan penelitian yang telah disusun. Dan saran yang disampaikan untuk kepentingan pengembangan riset selanjutnya serta perbaikan terhadap hal-hal yang ditemukan sehubungan dengan hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait.