

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan syariah merupakan suatu lembaga disektor keuangan yang melaksanakan perannya sebagaimana sama hal nya dengan bank konvensional pada umumnya. Hanya saja dalam menjalankan fungsinya, bank syariah menjalankan operasional usahanya dengan berlandaskan prinsip-prinsip hukum Islam dan berdasarkan keputusan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Shandy Utama, 2020). Perbankan syariah dengan perbankan konvensional memiliki karakteristik nya masing-masing dan tidak sama, bank syariah beroperasi dengan menggunakan sistem bagi hasil yang dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak yaitu pihak nasabah dan bank.

Lahirnya bank syariah di negara ini tidak terlepas dari tuntutan rakyat khususnya masyarakat beragama islam. Mereka menginginkan adanya perbankan yang sistem operasionalnya berdasarkan prinsip- prinsip hukum syariah. Orang-orang muslim memandang perbankan konvensional yang menerapkan mekanisme bunga (riba) disebut sebagai transaksi yang dilarang dalam islam karena bertentangan dengan nilai-nilai ajaran islam. Keprihatinan tersebut mendorong para tokoh dan ulama, terutama yang tergabung dalam Majelis Ulama Indonesia (MUI), untuk merancang sistem keuangan alternatif yang bebas dari riba dan praktik-praktik non-syariah lainnya. Setelah melakukan kajian yang insentif, akhirnya lahirlah lembaga keuangan berbasis syariah pertama di Indonesia yang bernama Bank Muamalat Indonesia dan resmi beroperasi mulai tanggal 1 November 1992

sebagai pionir dalam sistem perbankan islam di Indonesia (Sambo, 2021).

Perbankan syariah di indonesia semakin berkembang contohnya seperti di Provinsi Aceh. Bank Aceh adalah nama bank daerah Provinsi Aceh yang pada tahun 2016 telah resmi berubah menjadi bank syariah. Bank Aceh Syariah saat ini memiliki satu kantor pusat, dua puluh enam kantor cabang, seratus tiga puluh empat kantor cabang pembantu, tiga puluh dua payment point, dua belas mobil kas keliling tersebar di seluruh wilayah Provinsi Aceh dan juga di kota Medan dan kota Jakarta, seratus dua puluh delapan unit mesin CRM dan tiga ratus empat puluh tujuh unit mesin ATM. Salah satu kantor cabang Bank Aceh berada di Kota Subulussalam.

Dalam menjalankan operasionalnya, Bank Aceh Syariah berlandaskan pada prinsip-prinsip syariat islam yang menjunjung tinggi nilai keadilan, transparansi dan kemaslahatan. Namun demikian, Bank Aceh Syariah juga memahami jika produk ataupun jasa layanan keuangan yang dimiliki tidak hanya ditujukan bagi kalangan muslim semata, melainkan terbuka untuk seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang latar belakang agama. Dengan mengedepankan layanan yang aman, adil dan sesuai dengan perkembangan teknologi moderen, Bank Aceh terus berkomitmen untuk mengoptimalkan mutu produk dan layanannya agar kebutuhan dan keinginan masyarakat dapat tercapai. Upaya ini diwujudkan melalui pengembangan berkelanjutan terhadap produk dana dan pembiayaan serta penyempurnaan fitur-fitur pendukung agar senantiasa mampu memenuhi ekspektasi pelanggan secara optimal. Untuk menghadapi situasi persaingan yang sangat ketat di industri perbankan, Bank Aceh Syariah dituntut untuk mampu menarik minat dan membangun loyalitas nasabah agar tetap menjadi pilihan utama

dalam melakukan transaksi keuangan. Untuk itu Bank Aceh Syariah dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan kualitas layanan yang memuaskan, profesional dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Saat ini, jaringan operasional Bank Aceh Syariah telah tersebar di berbagai wilayah di provinsi Aceh, termasuk diantaranya kantor cabang Bank Aceh Syariah yang berlokasi di Kota Subulussalam.

Kota Subulussalam sendiri memiliki mayoritas penduduk muslim sebanyak 96,36% dan sisanya sebanyak 3,63% beragama kristen dan 0,01% beragama buddha. Dengan banyaknya penduduk muslim di Kota Subulussalam ini tentu mereka menginginkan layanan perbankan berbasis syariah agar terhindar dari riba. Bank Aceh Syariah hadir untuk memenuhi keinginan masyarakat tersebut, hal ini sejalan dengan pemberlakuan “qanun Nomor 11 tahun 2018 tentang hanya institusi keuangan syariah” saja yang diizinkan menjalankan opsionalnya di aceh. Namun, perbankan islam di Kota Subulussalam tidak hanya Bank Aceh Syariah saja sehingga masyarakat dihadapkan dengan banyaknya pilihan layanan perbankan syariah. Membuat nasabah yakin dan percaya terhadap layanan produk dan jasa yang diberikan menjadi salah satu fokus utama Bank Aceh Syariah. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting. Dengan demikian persaingan akan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan bank yang baik dan bermutu dibandingkan dengan pesaingnya (Susanti, 2018).

Untuk memikat nasabah, masalah utama yang harus dipertimbangkan adalah kepuasan nasabah. Menurut (Marlina & Bimo, 2018) Dalam industri perbankan sebagai sektor jasa, kepuasan nasabah merupakan hal yang paling penting.

Pelanggan cenderung beralih ke bank lain jika kebutuhan atau harapan mereka tidak terpenuhi. Kepuasan nasabah merupakan elemen krusial yang harus menjadi prioritas utama bagi institusi yang beroperasi di sektor industri keuangan. Hal ini disebabkan karena tingkat kepuasan nasabah berperan besar dalam menjaga reputasi dan citra positif perusahaan ditengah masyarakat. Oleh karena itu, menyediakan layanan bermutu tinggi bagi nasabah perlu menjadi perhatian serius agar hubungan yang terjalin tetap harmonis dan berkelanjutan. Meningkatkan kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan cara memperbaiki dan mengoptimalkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada mereka. Pentingnya hal ini tidak bisa diabaikan karena nasabah memiliki peran signifikan dalam menyumbang pendapatan bank, baik secara langsung lewat pemanfaatan berbagai produk dan layanan, maupun secara tidak langsung dengan membantu mendorong perkembangan serta menjaga keberlangsungan perusahaan ditengah kompetisi ketat dalam dunia perbankan. (Febriana & Institut, 2016).

Pada dasarnya fasilitas pelayanan merupakan sarana atau prasarana yang disediakan perusahaan untuk membantu mempermudah jalannya suatu kegiatan. Dalam dunia perbankan, fasilitas pelayanan termasuk bagian dari aspek vital dalam memenuhi kepuasan nasabah. Menurut (Lusi et al., 2021) fasilitas yang baik dan berkualitas sangat dibutuhkan agar dapat memberikan sarana dan prasarana yang optimal, dan kualitas menyesuaikan dengan keinginan serta yang diharapkan oleh para pelanggannya maka akan membuat pelanggan merasa puas. Fasilitas pelayanan menjadi salah satu aspek utama yang dapat memberikan pengaruh terhadap persepsi dan pengalaman nasabah. Fasilitas yang lengkap dan nyaman

akan meningkatkan kepuasan bagi nasabah, begitupun sebaliknya, apabila fasilitas yang diberikan kurang lengkap dan tidak nyaman maka akan menimbulkan persepsi yang kurang baik bagi nasabah. Bank syariah harus mampu memberikan fasilitas yang baik untuk memenuhi kebutuhan nasabah, fasilitas umum seperti area parkir yang luas, tempat duduk yang nyaman, toilet umum dan mushola setidaknya harus disediakan oleh pihak bank syariah.

Selain fasilitas pelayanan, lokasi juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan bank syariah. Lokasi merupakan suatu tempat didirikannya bangunan suatu badan usaha. Lokasi yang strategis akan mempermudah tercapainya suatu tujuan badan usaha. Menurut (Muhammad Reza Latif, Daisy S.M Engka, 2018) Lokasi merupakan area atau tempat dimana suatu kegiatan bisnis atau operasional usaha dijalankan”. Ada beberapa unsur penting dalam kegiatan sebuah usaha salah satunya adalah pemilihan lokasi yang strategis seperti di area pusat kota, cara mencapai dan durasi tempuh ke tempat tujuan. Lokasi yang ideal sangat bergantung pada jenis usaha yang dijalankan. Dasar dari lokasi adalah ruang, tanpa sebuah ruang maka sebuah lokasi tidak mungkin ada. Lokasi juga didefinisikan sebagai program yang terdiri atas berbagai aktivitas yang bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar proses penyaluran barang maupun jasa dari produsen kepada konsumen, agar produk tersebut dapat digunakan secara tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna (Johar, 2018).

Tidak hanya fasilitas pelayanan dan lokasi, produk juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap bank syariah. Produk adalah segala jenis barang atau layanan yang disediakan untuk ditawarkan kepasar, dengan tujuan untuk menarik

minat konsumen serta untuk mendorong terjadinya permintaan. Produk juga umumnya harus bisa dipakai ataupun dikonsumsi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen. Menurut (Musthofa & Musfiroh, 2022) Kualitas produk dalam hal jasa perbankan Syariah dapat dijelaskan sebagai sebuah produk yang mana dalam setiap akadnya menerapkan prinsip-prinsip syariah dan produk tersebut dapat digunakan sepanjang zaman. Produk yang berkualitas akan secara otomatis menarik para nasabahnya untuk tetap setia dengan produk tersebut. Untuk menciptakan produk yang berkualitas, industri perbankan syariah harus terus berkembang dan berinovasi agar dapat menciptakan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan agar kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Menyediakan fasilitas layanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan konsumen merupakan bagian dari kemampuan yang harus dipenuhi bank syariah. Studi yang dilakukan oleh (Terminanto, 2019) mengenai dampak mutu layanan, produk, dan letak terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Syariah Mandiri cabang Cengkareng menunjukkan bahwa variabel mutu layanan, produk, dan lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa perbankan syariah, dan penelitian serupa juga dilakukan oleh (Surya Wijayaningratri, 2015) mengenai pengaruh sarana, lokasi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bank Mega Syariah Walikulun. Ditemukan bahwa sarana, letak, dan mutu layanan memberikan andil yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kantor cabang pembantu Bank Mega Syariah Walikulun. Setiap variabelnya juga menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan, yang berarti menunjukkan hubungan searah antara ketiganya terhadap kepuasan nasabah

di kantor cabang tersebut.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada objek dilapangan, peneliti melihat bahwasannya dari segi fasilitas pelayanan terdapat kurangnya area parkir yang disediakan oleh pihak Bank Aceh Syariah. Hal ini membuat masyarakat kesulitan dan merasa tidak nyaman saat ingin memarkirkan kendaraanya khususnya kendaraan roda 4. Selain kurangnya area parkir, kurangnya kursi yang mempunyai sandaran juga membuat nasabah merasa kurang nyaman dalam menunggu antrian. Sedangkan dari sisi lokasi, peneliti mengamati bahwa lokasi bangunan kantor cabang Bank Aceh Syariah yang ada dikota subulussalam berada diarea perkotaan. Namun untuk lokasi mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) menurut peneliti kurang strategis karena mesin- mesin ATM tersebut hanya berada di beberapa lokasi di perkotaan saja. Sehingga, untuk masyarakat yang tinggal di pinggiran kota atau bahkan di pedesaan yang ingin menarik uang menggunakan mesin ATM terpaksa harus menempuh jarak yang lumayan jauh. Lokasi yang berada ditempat strategis serta mudah diakses menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi proses pengambilan keputusan. Selain fasilitas dan lokasi, Peneliti juga meninjau berbagai layanan yang disediakan oleh Bank Aceh Syariah untuk mengetahui apakah penawaran tersebut telah selaras dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat Kota Subulussalam atau belum.

Dengan mempertimbangkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengkaji sejauh mana pengaruh fasilitas pelayanan, produk dan lokasi terhadap kepuasan nasabah dengan menjadikan Bank Aceh Syariah di Kota Subulussalam sebagai subjek dalam penelitian ini. Maka dari itu peneliti tertarik

melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Lokasi dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah”**

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada penjabaran latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel fasilitas layanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah di Kota Subulussalam?
2. Apakah letak atau lokasi memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah di Kota Subulussalam?
3. Apakah produk yang ditawarkan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah di Kota Subulussalam?
4. Apakah fasilitas layanan, lokasi, dan produk secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah di Kota Subulussalam?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka sasaran dari penelitian ini yang hendak dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi apakah fasilitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah di Kota Subulussalam.
2. Untuk mengidentifikasi apakah faktor lokasi memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah di Kota Subulussalam.

3. Untuk mengidentifikasi apakah produk yang ditawarkan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Subulussalam.
4. Untuk mengidentifikasi apakah fasilitas layanan, lokasi, dan produk secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah di Kota Subulussalam.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, peneliti mengharapkan agar temuan dari studi ini dapat memberikan sejumlah manfaat, di antaranya:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Diharapkan hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap dunia akademik, terutama dalam pengembangan ilmu ekonomi syariah.
- 2) Di samping itu, peneliti juga menginginkan agar hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangsih terhadap kemajuan bidang kajian ekonomi maupun sosial.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Mahasiswa

Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan atau bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kajian tentang “Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Lokasi dan produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah (Studi Kasus Kota Subulussalam)”. Penelitian ini difokuskan pada masyarakat Kota Subulussalam.

2) Bagi Nasabah

Penelitian ini memuat informasi mengenai Bank Aceh Syariah, sehingga dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan oleh masyarakat dalam mengambil keputusan terkait pilihan mereka.

3) Bagi pihak bank

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah sehingga bank dapat menjadikan penelitian ini sebagai sumber referensi dalam pengambilan keputusan strategis.