

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Hal yang paling penting dalam suatu bank syariah adalah kualitas pelayanan yang diberikan, nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan baik dan begitupun sebaliknya. Perusahaan atau bank syariah dalam memberikan kualitas pelayanan yang maksimal akan menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah karena nasabah mempunyai keinginan yang selalu harus dipenuhi dan dipuaskan<sup>1</sup>. Perusahaan atau bank syariah tidak hanya mengandalkan fasilitas dan teknologi yang tersedia tetapi menciptakan kualitas pelayanan yang optimal. Melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal, perusahaan atau bank syariah akan memperoleh keuntungan dari nasabah seperti ketika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank, nasabah akan merekomendasikan perusahaan atau bank syariah kepada orang lain sehingga

---

<sup>1</sup> Ujang Sumarwan, dkk, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, (Kampus IPB Taman Kencana Bogor : PT Penerbit IPB Press, 2011), hal 235.

perusahaan atau bank syariah akan terus meningkatkan mutu pelayanannya.

Tujuan kualitas pelayanan yaitu mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Dalam hal ini, konsumen atau nasabah selalu mengharapkan untuk mendapat pelayanan yang maksimal dari pihak bank, dalam hal ini mereka ingin diperlakukan secara profesional dan memperoleh sesuatu sesuai dengan yang diharapkan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* atau bukti langsung, *emphaty* atau perhatian, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau daya tanggap dan *assurance* atau jaminan<sup>2</sup>.

Loyalitas dapat diartikan juga sebagai komitmen nasabah dalam membeli ulang atau mengulang pola prefensi produk secara konsisten. Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal tersebut dikarenakan ketika nasabah memiliki perilaku yang loyal akan merekomendasikan

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, hal 235-236.

perusahaan kepada orang lain. Oleh karena itu, nasabah yang loyal akan menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan.

Sistem yang diterapkan pada bank syariah bukanlah berdasarkan pada bunga melainkan bagi hasil atau pembagian keuntungan dan kerugian. Akan tetapi selama kebijakan moneter pemerintah mempengaruhi inflasi yang mengacu pada *BI Rate* yang berlaku, hal ini menyebabkan bank syariah akan menerapkan *equivalent* tarif yang sama dan memiliki potensi risiko yang berasal dari penyaluran dana nasabah karena semakin banyak pembiayaan yang diberikan kepada nasabah akan menimbulkan masalah yang berhubungan dengan kelancaran pengembalian dari dana yang disalurkan. Hal tersebut akan menyebabkan risiko kredit yaitu bentuk ketidakmampuan bank atau nasabah dalam menyelesaikan kewajibannya secara tepat waktu baik pada saat jatuh tempo maupun sesudah jatuh tempo sesuai dengan aturan dan kesepakatan yang berlaku<sup>3</sup>. Atau disebut juga dengan *default risk* yaitu risiko gagal bayar terhadap

---

<sup>3</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Pengkreditan*, (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2014), hal. 86

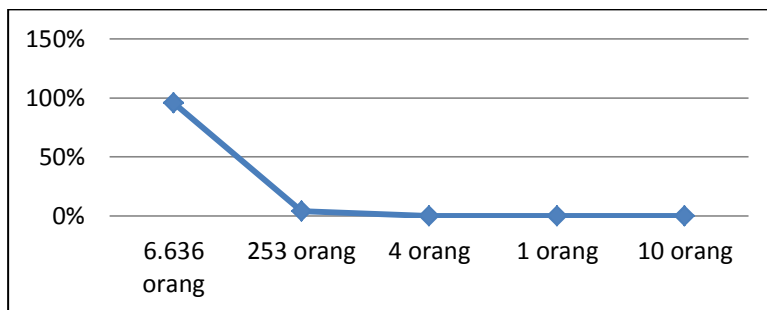
sejumlah pinjaman kredit yang telah dipinjam secara tepat waktu

<sup>4</sup>. Berikut ini penilaian terhadap kolektibilitas pembiayaan<sup>5</sup>

**Tabel 1.1**  
**Penilaian Terhadap Kolektibilitas**  
**Pembiayaan diBank BTN Syariah KC Serang**

No	Kategori	Jumlah Nasabah	Persentase
1.	Lancar	6.636 orang	96%
2.	Dalam Perhatian Khusus	253 orang	4%
3.	Diragukan	4 orang	0%
4.	Kurang Lancar	1 orang	0%
5.	Macet	10 orang	0%
Jumlah		6.904 orang	100%

**Gambar 1.1**  
**Grafik Penilaian Terhadap Kolektibilitas**  
**Pembiayaan diBank BTN Syariah KC Serang**



*Sumber data : Wawancara dengan Operation Unit Head  
BTN Syariah KC Serang*

<sup>4</sup> *Ibid.*, hal. 90.

<sup>5</sup> Wawancara dengan pimpinan Bank BTN Syariah KC Serang

Berdasarkan Tabel 1.1 Bank BTN Syariah KC Serang memiliki penilaian terhadap kolektibilitas pembiayaan dibagi menjadi 5 kategori yaitu pertama dengan jumlah nasabah 6.636 orang masuk dalam kolektibilitas pembiayaan dikatakan lancar memiliki persentase 96%, kedua dengan jumlah nasabah 253 orang masuk dalam kolektibilitas pembiayaan dikatakan dalam perhatian khusus memiliki persentase 4%, ketiga dengan jumlah nasabah 4 orang masuk dalam kolektibilitas pembiayaan dikatakan diragukan memiliki persentase 0%, keempat dengan jumlah nasabah 1 orang masuk dalam kolektibilitas pembiayaan dikatakan kurang lancar memiliki persentase 0% dan kelima dengan jumlah nasabah 10 orang masuk dalam kolektibilitas pembiayaan dikatakan macet memiliki persentase 0%.

Kelancaran pengembalian kredit baik angsuran ataupun sekaligus merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan dan diawasi, terutama pengawasan dibidang pelayanan karena dalam pengawasan yang disertai dengan pembinaan baik dari segi karyawan maupun nasabah sangat membantu dalam penanggulangan kredit yang kelancaran pengembaliannya tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan akad kredit yang telah

ditentukan. Jika terjadi kemacetan langkah yang dilakukan oleh bank adalah berupaya menyelamatkan kredit dengan berbagai cara tergantung dari kondisi nasabah atau penyebab kredit tersebut macet baik itu menambah jumlah kredit atau dengan memperpanjang jangka waktunya.

Dalam kegiatan penyaluran dana kepada nasabah atau yang disebut dengan pembiayaan sebagai penyediaan uang atau tagihan berdasarkan kesepakatan antar bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Prinsip pembiayaan terdiri pembiayaan berdasarkan dari prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), pembiayaan berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) dan pembiayaan berdasarkan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank ke pihak lain (*ijarah wa iqtina*)<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012), hal 82.

Bank BTN Syariah melakukan analisis pembiayaan terlebih dahulu sebelum memberikan pembiayaan kepada nasabah. Analisis pembiayaan ini mencakup latar belakang nasabah atau perusahaan, prospek usahanya, jaminan yang diberikan, serta faktor-faktor lainnya. Tujuan analisis pembiayaan ini agar bank yakin bahwa pembiayaan yang diberikan benar-benar aman dan uang yang disalurkan pasti kembali. Pemberian pembiayaan tanpa dianalisis terlebih dahulu akan sangat membahayakan bank, nasabah dalam hal ini dengan mudah memberikan data-data yang fiktif sehingga pembiayaan tersebut sebenarnya tidak layak untuk diberikan. Akibatnya jika salah dalam menganalisis pembiayaan yang disalurkan akan sulit untuk ditagih atau macet.

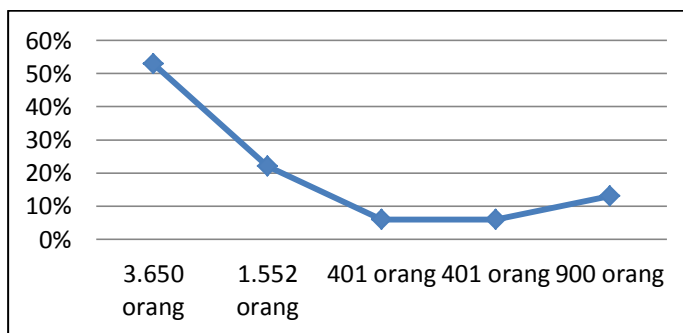
Bank BTN Syariah memiliki beberapa produk pembiayaan seperti pembiayaan KPR BTN Bersubsidi IB, pembiayaan KPR BTN Platinum IB, pembiayaan bangun rumah BTN IB, pembiayaan Multimanfaat BTN IB, pembiayaan kendaraan bermotor BTN IB, pembiayaan emasku BTN IB dan pembiayaan investasi BTN IB. Berikut data mengenai nasabah

yang menggunakan fasilitas pembiayaan diBank BTN Syariah KC Serang <sup>7</sup>.

**Tabel 1.2**  
**Responden Yang Menggunakan Fasilitas**  
**Pembiayaan diBank BTN Syariah KC Serang**

No	Fasilitas Pembiayaan	Jumlah Nasabah	Persentase
1.	4 jt – 17 jt	3.650 orang	53%
2.	18 jt – 32 jt	1.552 orang	22%
3.	33 jt – 47 jt	401 orang	6%
4.	48 jt – 62 jt	401 orang	6%
5.	63 jt – 77 jt	900 orang	13%
Jumlah		6.904 orang	100%

**Gambar 1.2**  
**Grafik Responden Yang Menggunakan Fasilitas**  
**Pembiayaan diBank BTN Syariah KC Serang**



*Sumber data : Wawancara dengan Operation Unit Head  
BTN Syariah KC Serang*

<sup>7</sup> Laporan Report Tahunan BTN 2019, hal. 34



Berdasarkan Tabel 1.2 nasabah yang menggunakan fasilitas pembiayaan yang sudah disetujui oleh pihak Bank BTN Syariah KC Serang yaitu pertama dengan jumlah nasabah 3.650 orang menggunakan pembiayaan dengan nominal 4 jt – 17 jt yang memiliki persentase 53%, kedua dengan jumlah nasabah 1.552 orang menggunakan pembiayaan dengan nominal 18 jt – 32 jt yang memiliki persentase 22%, ketiga dengan jumlah nasabah 401 orang menggunakan pembiayaan murabahah dengan nominal 33 jt – 47 jt yang memiliki persentase 6%, keempat dengan jumlah nasabah 401 orang menggunakan pembiayaan dengan nominal 48 jt – 62 jt yang memiliki persentase 6% dan kelima dengan jumlah nasabah 900 orang menggunakan pembiayaan dengan nominal 63 jt – 77 jt yang memiliki persentase 13%.

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan diatas penulis memutuskan untuk membahas mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang”**.

## **B. identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang maksimal akan menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atau nasabah.
2. Kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi yaitu *tangible* (bukti langsung), *emphaty* (perhatian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan).
3. Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal tersebut dikarenakan ketika nasabah memiliki perilaku yang loyal akan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.
4. Kebijakan moneter pemerintah akan mempengaruhi bank syariah dalam menerapkan *equivalent* tarif yang sama sehingga menyebabkan potensi risiko yang berasal dari penyaluran dana nasabah.

5. analisis pembiayaan ini agar bank yakin bahwa pembiayaan yang diberikan benar-benar aman dan uang yang disalurkan pasti kembali.

### **C. BATASAN MASALAH**

Masalah ini dapat dibatasi sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini pada Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.
2. Kualitas pelayanan yang akan menjadi variabel terdiri dari *tangible* (bukti langsung), *emphaty* (perhatian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan).
3. Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal tersebut dikarenakan ketika nasabah memiliki perilaku yang loyal akan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.

### **D. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana Pengaruh *Tangible* (Bukti Langsung) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang ?

2. Bagaimana Pengaruh *Emphaty* (Perhatian) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang?
3. Bagaimana Pengaruh *Reliability* (Keyakinan) Terhadap Kolektibilitas Pembiayaan Murabahah Pada Bank BTN Syariah KC Serang ?
4. Bagaimana Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang ?
5. Bagaimana Pengaruh *Assurance* (Jaminan) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang?
6. Bagaimana Pengaruh *Tangible* (Bukti Langsung), *Emphaty* (Perhatian), *Reliability* (Keyakinan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan) Secara Bersamaan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang ?

## **E. Tujuan Penelitian**

1. Menelaah Pengaruh *Tangible* (Bukti Langsung) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang
2. Menelaah Pengaruh *Emphaty* (Perhatian) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang
3. Menelaah Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang
4. Menelaah Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang
5. Menelaah Pengaruh *Assurance* (Jaminan) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang
6. Menelaah Pengaruh *Tangible* (Bukti Langsung), *Emphaty* (Perhatian), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan) Secara Bersamaan

Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas  
Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang

## **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat kepada pihak-pihak sebagai berikut:

### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN.

### 2. Bagi Akademik

Penelitian ini akan menambah perpustakaan di bidang perbankan syariah dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan tentang perbankan syariah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti perbankan syariah.

### 3. Bagi Lembaga Perbankan

Hasil ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi BTN Syariah KC Serang untuk menjadi bahan

evaluasi kinerja bank syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.

## **G. SISTEMATIKA PENELITIAN**

Adapun sistematika pembahasan pada penelitian ini adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada Bab pertama yaitu pendahuluan, yang dijadikan sebagai acuan dalam proses awal penelitian, didalamnya menguraikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada Bab kedua menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menguraikan loyalitas nasabah, kualitas kredit, kualitas pelayanan, tinjauan terhadap penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab ketiga menjelaskan tentang metodologi penelitian yang didasarkan dan dikembangkan berdasarkan pokok masalah utama guna mencapai hasil dan tujuan yang diinginkan. Pada bab ini menguraikan tentang tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis dan dan hipotesis.

**BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Pada Bab keempat menjelaskan tentang hasil analisis dari pengolahan data yang telah dilakukan meliputi deskripsi bank BTN Syariah KC Serang, deskripsi data, uji persyaratan analisis, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Pada Bab kelima berisi kesimpulan dari penelitian berdasarkan analisis data yang telah diolah dan telah dibahas pada bagian sebelumnya dan memberikan saran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.