

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia sekarang berada pada persaingan yang ketat terutama pada bidang perbankan. Dikarenakan persaingan yang ketat, perbankan harus bergerak cepat dengan tantangan yang terus berkembang. Selain itu dibutuhkan kebijakan baru di bidang keuangan yang semakin berkembang pesat.¹ Perbankan tidak hanya melakukan persaingan antarproduk saja, tetapi melakukan persaingan fasilitas dan jasa kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk melakukan transaksi.²

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang mayoritasnya masyarakat beragama Islam, baru pada abad ke-20 ini memiliki bank-bank yang dasar operasionalnya menggunakan prinsip dasar syariah. Berdirinya perbankan negara Indonesia masih menggunakan sistem konvensional. Pada tahun 1983 bank konvensional memberikan kebijakan baru tentang tingkat suku bunga termasuk pada bunga 1 persen (*zero interest*). Kebijakan itu terus berlanjut hingga diterapkannya kebijakan baru pada tahun 1988 yaitu Paket kebijakan Oktober (pakto 88). Kebijakan ini merupakan deregulasi di bidang perbankan yang memperkenalkan Bank-bank baru.³

Perbankan syariah ialah bank yang menggunakan operasionalnya tidak menggunakan bunga dan produk-produk yang dikeluarkan haruslah berlandaskan dari

¹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta; Graha Ilmu, 2013), 3

² Ade, Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta; Indeks, 2013), 59

³ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016 Cet ke 1), 26

Alquran dan hadis Nabi Muhammad Saw. Perbankan syariah merupakan lembaga yang beroperasi di bidang keuangan harus menggunakan prinsip syariah. Perbankan ini memiliki fungsi, yaitu menyalurkan dana, mengumpulkan dana dan pelayanan jasa.⁴

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dilatar belakangi masyarakat yang menginginkan sistem yang mengatur tentang jasa keuangan yang sehat dengan menggunakan dasar prinsip syariah. Pada dasarnya sistem keuangan yang menggunakan prinsip syariah telah beroperasi sebelum pihak pemerintah memberikan dasar-dasar hukum operasional nya. Supaya fungsi berjalan secara optimal, pemerintah memberikan dasar hukum mengatur tentang oprasionalnya.⁵

Industri perbankan syariah menjadi semakin berkembang pesat dan mendorong pertumbuhan perekonomian di Indonesia, perbankan syariah juga memberikan sumbangan pendapatan nasional serta menjadi sarana masyarakat untuk menghimpun dan menyalurkan nada dari masyarakat, perbankan di sini memiliki bersifat produktif. Perbankan di Indonesia ini yang awalnya hanya menawarkan prdouk saja, tetapi dengan perkembangan zaman dan semakin banyaknya persaingan di bidang keuangan perbankan harus mengubah orientasi yang awalnya hanya untuk memasarkan produk menjadi orientasi kualitas pelayanan ke nasabahnya, dengan mengubah orientasi tersebut diharapkan nasabah dapat merasa puas. Oleh sebab itu, pentingnya kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan nasabah. Adapun di bawah ini merupakan data pertumbuhan keuangan bank syariah di Indonesia

⁴ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Keuangan Bank syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 38

⁵ Baharuddin Susanto, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta:UNDANG-UNDANGI Press, 2008), 35

Tabel 1.1
Pertumbuhan Aset Keuangan Syariah

No	Tahun	Triliun
1	2020	608,89
2	2021	693,80
3	2022	802,26
4	2023	892,17
5	2024	980,30

Sumber: data diolah peneliti dari website OJK

Dari tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia setiap tahunnya mengalami peningkatan setiap tahunnya. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang terus meningkat ini merupakan hal yang menggembirakan, namun pihak perbankan juga harus memperhatikan peran kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank ke nasabahnya, supaya nasabah merasa puas. Kualitas pelayanan ini juga menjadi salah satu daya tarik yang ditawarkan oleh bank di tengah persaingan perbankan syariah yang semakin ketat.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia sudah jelas sebab didukung dengan ditetapkannya Undang-undang 7 Tahun 1992 yang mengatur perbankan. Tentang operasional perbankan yang menggunakan sistem bagi hasil dengan secara rinci yang dijelaskan pada Undang-undang 72 Tahun 1992, selanjutnya dikeluarkannya Undang-undang baru pada 1998, Undang-undang 10 Tahun 1998 ini

di buat untuk amandemen dari Undang-undang 7 tahun 1992 yang memberikan landasan hukum oprasional bank syariah, kemudian dikeluarkan Undang-undang 23 Tahun 1999 yang menjelaskan bahwa Bank Indonesia memberikan kewenag untuk Bank Syariah beropariasioal menggunakan prinsip dasar syariah. Regulasi bank syariah di Indonesia terdapat pada Undang-undang 10 Tahun 2008, pasal ini menjelaskan bahwa bank syariah beroperasi menggunakan prinsip syariah dan bank syariah di bagi menurut jenisnya yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).⁶

Keberhasilan perbankan syariah dalam mengembangkan usahanya tidak luput dari adanya peran kualitas pelayanan yang mampu memberikan rasa kepuasan kepada nasabah. Bank syariah itu sendiri ialah lembaga yang bekerja dibidang jasa yang berdasarkan prinsip syariah. Perbankan syariah juga memberikan kualitas pelayanan dalam menjalankan usahanya. Adapun di bawah ini merupakan katagori kualitas pelayanan terbaik

⁶ Andri Soemitra, *Bankdan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana 2010), 61

Tabel 1.2**Perbankan Syariah****Kategori *The Best Bank Service Excellent***

Tahun	Perbankan syariah	Indeks
2023	1. Bank Syariah Indonesia	1. 86,60
	2. Bank BCA Syariah	2. 81,86
	3. Bank Muamalat Indonesia	3. 81,33
	4. Bank BJB Syariah	4. 75,13
	5. Bank Mega Syariah	5. 70,59
2024	1. Bank Muamalat Indonesia	1. 87,54
	2. Bank Syariah Indonesia	2. 85,95
	3. Bank BCA Syariah	3. 85,78
	4. Bank BJB Syariah	4. 78,95
	5. Bank Mega Syariah	5. 77,95

Sumber: data diolah peneliti dari Infobank News 2024

Berdasarkan tabel 1.2 di atas menjelaskan bahwa perbankan syariah juga dapat bersaing dibidang pelayanan dengan bank konvensional. Perbankan syariah memberikan kualitas pelayanan yang baik guna memberikan rasa kepuasan kepada nasabah dengan memperhatikan prinsip-prinsip syariah. dari tabel di atas pada tahun 2023 Bank syariah Indonesia menjadi bank syariah nomor satu dengan kualitas pelayanan terbaik tetapi pada tahun 2024 Bank Syariah Indonesia menempati nomor dua, yang awalnya tahun 2023 memiliki indeks 86,60 di sini BSI turun menjadi 85,95, nomor dua pada tahun 2023 di tempati oleh Bank BCA Syariah dengan indeks 81,86 tetapi pada tahun 2024 Bank BCA posisinya digeser oleh Bank BSI, pada urutan ke

tiga tahun 2023 di tempati oleh Bank Muamalat Indonesia dengan indeks 81,33 tetapi pada tahun 2024 Bank Muamalat Indonesia dapat menyalip peringkat Bank BSI dan Bank BCA dengan memiliki indeks 87,54.

Hal ini membuktikan bahwa Bank Muamalat Indonesia dapat terus bersaing dengan bank syariah lainnya dengan terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan di sini merupakan salah satu kunci yang dapat membuat nasabah merasa puas. Bank Muamalat Indonesia juga merupakan bank syariah pertama di Indonesia ialah Bank Muamalat Indonesia (BMI) tahun 1992 kemudian barulah banyak muncul lembaga-lembaga keuangan dengan menggunakan prinsip syariah. Bank konvensional juga dapat menggunakan prinsip-prinsip syariah dengan membentuk Unit Usaha Syariah (UUS) dan produknya harus bebas dari unsur *gharar*, *riba*, dan *masyir*.⁷ Perbankan syariah dalam hal ini melakukan semua kegiatan operasional serta fungsi untuk perantara antara masyarakat dengan bank dalam segi keuangan dengan melalui kepercayaan dari masyarakat terhadap bank.

Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama di Indonesia terus memperluas jaringan pelayanannya untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas. Berdasarkan Laporan Tahunan Bank Muamalat tahun 2024, tercatat bahwa bank ini memiliki total 234 kantor layanan domestik yang terdiri dari Kantor Cabang Utama, satu kantor cabang luar negeri yang berlokasi di Kuala Lumpur Malaysia, dan Kantor Cabang Pembantu yang tersebar hampir di seluruh provinsi di Indonesia, dan salah satunya di Kota Madiun yang merupakan tempat penelitian ini dilakukan. Akan tetapi, selain Bank Muamalat Indonesia di kota madiun juga terdapat bank umum syariah

⁷ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Indonesia*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2009), 31

lainnya seperti Bank Panin syariah, dan Bank Jatim syariah, yang ketiganya memiliki pelayanan dan produk yang berbeda, tetapi oleh peneliti dijadikan sebagai data perbandingan

Adapun berikut data pembanding dari masing-masing lembaga perbankan syariah di Kota Madiun.

Tabel 1.3
Data Perbandingan Antara
Bank Muamalat Indonesia, Bank Panin Syariah Bank Jatim Syariah
Kota Madiun

keterangan	Bank Muamalat Indonesia	Bank Panin Syariah	Bank Jatim Syariah
Lokasi	Jalan. Kolonel Mahardi 62 Pengangongan, Kecamatan. Mangunharjo Kota Madiun	Jalan. S. Parman 64, Oro-oro Ombo, Kecamatan. Kartoharjo, Kota Madiun, Jawa Timur	Jalan. Cokroamito 128, Pandean, Kecamatan. Taman, Kota Madiun, Jawa Timur
Tahun Berdiri	2009	2009	2007
Produk Tabungan	1. Tabungan IB Hijrah 2. Tabungan IB Hijrah Prima	1. Tabungan Pas IB 2. Tabungan Rencana IB	1. Tabungan Barokah 2. Tabungan Barokah Sejahtera

	3. Tabungan IB Hijrah Haji 4. Tabunganku 5. Tabungan IB Hijrah Rencana 6. Tabungan IB Hijrah Valas 7. Tabungan IB ijrah Payroll 8. Tabungan IB Hijrah bisnis	3. Tabungan Fleksibel IB 4. Tabungan Bisnis IB 5. Tabungan Fleximax Ib 6. Tabungan Haji PaS IB 7. Tabungan simple IB 8. Tabungan Tabasha IB 9. Tabungan Zam-Zam IB	3. Tabunganku IB 4. Tabungan Simpel IB 5. Tabungan Haji IB Amanah 6. Tabungan pension IB Barokah
Layanan Digital M- Banking	Layanan Muamalat DIN 1. Pulsa, Paket Data 2. Telkomsel <i>Roaming</i> 3. Uang Elektronik 4. Pascabayar 5. Listrik PLN 6. PDAM	Layanan JConect 1. Pulsa, Paket Data 2. Uang Elektronik 3. Listrik PLN 4. Internet dan TV Kabel 5. Tiket 6. BPJS	Layanan PDBS 1. pulsa, Pakt Data 2. uang Elektronik 3. Listrik PLN 4. Pindah Buku 5. Pembayaran Tagihan

	7. Internet dan TV Kabel 8. <i>Virtual Account</i> 9. BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan 10. Takaful Keluarga 11. Pension Hijrah (DPLK) 12. Bayar Pendidikan 13. <i>E-Commerce</i> 14. <i>Entertaimen</i> 15. Kode <i>Voucher</i> 16. Pajak Online 17. Visa/Passpoet 18. Tiket 19. Ziswaf 20. Kurban Online	7. PDAM 8. Pembiayaan 9. Pajak 10. Ziswaf	6. Nabung Dana Darurat 7. Cicilan Panci 8. Bagi Hasil Setara 5.75%pa
Fitur Harga	Tabungan IB Hijrah 1. Setoran awal: Rp 25.000	Tabungan Pas IB 1. Setoran awal Rp 250.000	Tabungan Barokah 1. Setoran awal: Rp 50.000

	2. Gratis biaya administrasi	2. Biaya administrasi	2. Biaya administrasi Rp
	3. Minimal saldo Rp 25.000	Rp 16.800	5.000
	4. Biaya tutup rekening Rp 25.000	3. Minimal saldo Rp 100.000	3. Minimal saldo Rp 50.000
		4. Biaya tutup rekening Rp 50.000	4. Biaya tutup rekening Rp 50.000

Sumber: Web Lembaga Bank Muamalat Indonesia, Bank Jatim Syariah, Bank Panin Syariah (Diakses pada 15 April 2024, Pukul 20.02 WIB).⁸

Berdasarkan tabel 1.3 di atas terkait dengan data perbandingan antara Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dengan Bank Jatim Syariah dan Bank Panin Syariah yang di lihat dari segi lokasi, produk, layanan, harga produk. Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun di sini memiliki keunggulan pada yaitu tempat lokasi berdirinya berada di tengah pusat Kota Madiun yang membuat akses ke bank juga mudah. Produk yang ditawarkan juga memiliki harga yang murah dibandingkan dengan harga produk yang ditawarkan bank lain selain itu juga Bank Muamalat KCP Madiun ini bekerjasama dengan salah satu pondok terbesar di Magetan yaitu pondok temboro yang membuat Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ini lebih terkenal.

⁸ Website Lembaga Bank Muamalat Indonesia, Bank Jatim Syariah, Bank Panin syariah, (Diakses pada tanggal 15 April 2025, pukul 20.02 WIB)

Adapun alasan peneliti melakukan penelitian di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yaitu karena Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun di sini pernah meraih peringkat pertama pengguna Muamalat DIN wilayah Jawa Timur, Bali, dan Nusa Tenggara selama tiga bulan berturut turut, Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun juga menerapkan pelatihan karyawan yang efektif untuk meningkatkan layanannya. Oleh karena itu, dengan adanya kualitas pelayanan ditambah dengan harga yang relative murah, biaya administrasi gratis, dan fasilitas-fasilitas tambahan dari produk membuat nasabah semakin tergiur dengan keunggulan produk-produk yang ditawarkan Bank Maumalat KCP Madiun. Berikut data jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Tabel 1.4

Data Jumlah Nasabah

Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

No	Jumlah Nasabah	Tahun
1	1019	2021
2	1023	2022
3	1015	2023
4	1030	2024

Sumber: Data diolah oleh peneliti (19 Mei 2025).⁹

⁹ Arisp Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, Di akses pada Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 15.31 WIB

Tabel 1.4 menjelaskan tentang naik turunnya jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yang dikarenakan semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia perbankan. Di Kota Madiun banyak sekali lembaga keuangan baik syariah maupun konvensional hal tersebutlah yang menjadi salah faktor yang membuat jumlah nasabah mengalami naik turun. Selain dari faktor produk yang membuat naik turunnya jumlah nasabah ada faktor lain yang membuat adanya kenaikan dan penurunan pada jumlah nasabah yaitu terletak pada kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas serta ketika nasabah merasa puas dengan produk dan kualitas pelayanan yang diberikan nasabah akan tetap menggunakan produk dan jasa tersebut.

Menurut Philip Kotler kualitas pelayanan ialah kinerja yang diberikan atau ditawarkan kepada orang lain. Kualitas pelayanan diwujudkan guna memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Konsep dimensi sebagai teknik untuk mengetahui besar harapan konsumen serta ekspektasi pelayanan yang diterima, adapun indikator yang digunakan sebagai berikut.¹⁰

¹⁰ Khishna Anugrah & Waan Sudarmayasa, *Kualitas Pelayanan jasa: Akomodasi*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020), 22

Tabel 1.5
Data Indikator Kualitas Pelayanan

No	Teori	Penerapan
1	Berwujud (<i>tangibles</i>)	Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun memberikan fasilitas yang baik, seperti kantor yang nyaman guna transaksi serta kerapian setiap <i>staff</i>
2	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun wajib memberikan jasa yang baik, seperti dapat menyelesaikan permasalahan keuangan yang dihadapi nasabah.
3	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun wajib memiliki tenaga yang siap membantu nasabah serta dapat memberikan pelayanan jasa yang cepat dan akurat terhadap pihak nasabah
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun harus bisa meyakinkan nasabah, menimbulkan kepercayaan, memiliki pengetahuan yang cukup untuk memecahkan masalah keuangan nasabah
5	Empati (<i>empathy</i>)	Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun harus memiliki rasa kepedulian terhadap permasalahan tentang keuangan nasabah dengan memberikan pelayanan yang sedang dibutuhkan nasabah

Sumber: diolah oleh peneliti (23 April 2024).¹¹

¹¹ Observasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun pada Tanggal 23 April 2024

Tabel 1.5 menjelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan ini digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap nasabah. Selain itu, dengan adanya indikator tersebut sebagai acuan, Bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nasabah akan merasa diperhatikan. Hal ini seperti salah satu indikator *empathy* yaitu Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun memiliki rasa kepedulian kepada setiap nasabah terhadap permasalahan keuangan. Ketika nasabah diberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapannya maka secara tidak langsung nasabah tersebut akan merasa puas, dengan timbulnya kepuasan tersebut akan muncul niat melakukan pembelian kembali dan secara sadar nasabah akan memberikan rekomendasi ke masyarakat sebab pelayanan yang memuaskan. Secara tidak langsung hal tersebut dapat menjadi iklan berjalan yang dapat membuat bank semakin dikenal.

Sejalan dengan kondisi tersebut, teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) menjadi dasar untuk menganalisis bagaimana bank dapat mempertahankan kepuasan nasabah. Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Hal ini diperkuat oleh teori dari Philip Kotler yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kinerja yang ditawarkan penyedia jasa untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan demikian, fluktuasi jumlah nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun tidak hanya dipengaruhi oleh faktor persaingan, tetapi juga oleh bagaimana bank menerapkan kualitas pelayanan sesuai indikator-indikator tersebut. Apabila pelayanan diberikan secara optimal, maka kepuasan nasabah akan

terbentuk dan mendorong mereka untuk tetap loyal menggunakan produk Tabungan IB Hijrah.

Kepuasan itu sendiri tercipta dari kualitas pelayanan yang diberikan pegawai bank. Kualitas pelayanan ialah faktor yang mendorong Lembaga Keuangan Syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah untuk menabung dan tidak berpindah ke bank yang lain. Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun memberikan layanan yang menyenangkan, seperti pelayanan juga harus yang ceria, ramah, sopan, sigap ataupun penuh perhatian. Selain itu, pelayanan yang dapat diandalkan, profesional, tanggap dan kompeten. Hal ini bertujuan untuk menghentikan pihak nasabah beralih ke bank lain. Kualitas pelayanan yang diberikan berdampak signifikan terhadap kepuasan nasabah serta dapat memberikan rasa loyal terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, apalagi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ini membawahi wilayah dari Madiun hingga Magetan. Hal inilah yang menjadi. Alasan peneliti memilih Bank Muamalat KCP Madiun sebagai tempat penelitian sebab pada bank ini menggunakan peran kualitas pelayanan yang berbasis syariah sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kepuasan nasabah dan selalu terbuka dengan semua nasabahnya.

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah nasabah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapannya¹². Apabila kinerja layanan melebihi harapan, maka akan timbul rasa kepuasan dari nasabah, tetapi jika kinerja karyawan tidak sesuai harapan, maka ketidakpuasan akan muncul. Teori ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap terbentuknya kepuasan nasabah.

¹² Khishna Anugrah & Waan Sudarmayasa, *Kualitas Pelayanan jasa: Akomodasi*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020), 42

Dalam konteks perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya berkaitan dengan aspek fungsional layanan, tetapi juga dengan kesesuaian layanan terhadap nilai-nilai syariah yang menjadi dasar operasional bank. Oleh karena itu, penerapan kualitas pelayanan yang konsisten dan sesuai prinsip syariah sangat penting dalam membangun dan mempertahankan kepuasan nasabah.

Berdasarkan konteks di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Peran Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, peneliti menentukan fokus penelitian sebagai berikut:

- A. Bagaimana kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?
- B. Bagaimana peran kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan nasabah tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, penelitian ini bertujuan:

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
2. Mendeskripsikan peran kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun guna mempertahankan kepuasan nasabah tabungan IB Hijrah.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan teoritis mengenai peran kualitas pelayanan PT Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dalam mempertahankan kepuasan nasabah. Selain itu, dapat menjadi kajian dalam meningkatkan pelayanan di bank syariah serta dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya.

2. Kegunaan Secara praktis

Bagi pelaku usaha

Khususnya bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan tentang peran kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan nasabah.

Bagi Akademik

Bagi akademik, penelitian ini digunakan sebagai referensi dan inspirasi lebih lanjut serta untuk memberikan wawasan yang lebih luas dalam bidang tertentu, serta dapat menggunakan konsep atau dasar penelitian yang sama.

Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, dengan adanya penelitian ini diharapkan menambah wawasan tentang peran kualitas pelayanan yang sangat penting terhadap kepuasan nasabah untuk menabung.

Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat ilmu pengetahuan dan menambah wawasan tentang peran kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan nasabah yang ada di PT Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

E. Definisi Konsep

definisi konsep ialah suatu hal penting dalam judul penelitian. Definisi konsep dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dibedakan menjadi dua buruk dan baik. Kualitas pelayanan bersifat fleksibel serta dapat berubah. Proses perubahan kualitas pelayanan memerlukan aspek yaitu observasi atau survei pelanggan. Menurut Tjiptono kualitas pelayanan ialah keadaan dinamis yang terkait antara produk, jasa, sumber daya manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diinginkan.¹³ Menurut J. Supranto Kualitas Pelayanan ialah hasil yang harus dicapai melalui tindakan. Tindakan ini tidak terwujud dan mudah hilang, tetapi tindakan tersebut dapat dirasakan dan diingat.¹⁴

Menurut Kotler dan Armstrong kualitas pelayanan ialah keistimewaan produk dan jasa yang menunjang kepuasan konsumen langsung ataupun tidak langsung. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan untuk konsumen, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan. Sedangkan Menurut Rambat

¹³ Krishna Anugrah dan Wayan Sundarnayasa, *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodas* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020), 34

¹⁴ Ibid....31

Lupiyoadi kualitas pelayanan ialah seberapa jauh antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan konsumen dengan pelayanan yang diberikan. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpusat sebagai pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen.¹⁵

2. Kepuasan nasabah

Kepuasan menurut KBBI berasal dari kata puas ataupun merasa senang. Kepuasan diartikan sebagai perasaan puas, lega, dan senang karena mendapatkan produk atau jasa. Tingkat kepuasan ialah fungsi kinerja yang diharapkan nasabah. Jasa atau produk yang diberikan sesuai keinginan dan harapan, maka nasabah akan puas, tapi jika jasa atau produk yang diberikan di bawah ekspektasi, maka nasabah akan kecewa. Harapan konsumen terbentuk dari pengalaman, komentar, janji, dan informasi yang didapatkan.

Menurut Kotler, kepuasan ialah tingkat kepuasan yang didapatkan dari perbandingan antara kinerja dengan harapan. Jadi ketidak puasaan maupun kepuasan ialah kesimpulan yang didapatkan dari harapan yang dibandingkan dengan pengalaman setelah memakai pelayanan yang diberikan. Menurut Ekinci, kepuasan memiliki dua formulasi yaitu, pertama, kepuasan yang didapatkan hanya pada transaksi tertentu, dan kedua ialah kepuasan yang didapatkan berdasarkan keseluruhan transaksi. Kepuasan ialah hasil kesimpulan dari seluruh peristiwa selama adanya hubungan. Selanjutnya Danaher dan Mattson, menyatakan kepuasan diukur berdasarkan pelayanan yang didapatkan setiap

¹⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 61

melakukan transaksi. Kepuasan secara keseluruhan dilihat sebagai fungsi kepuasan ialah keseluruhan pelayanan ketika merasakan kinerja yang diberikan, dengan demikian kepuasan secara keseluruhan merupakan penilaian yang didapatkan dari evaluatif atas pembelian tertentu

Beberapa penulis memberikan definisi tentang kepuasan yaitu, Menurut Spreng, kepuasan timbul berdasarkan dari persepsi dengan kinerja jasa atau produk yang diberikan. Menurut Tse dan Wilson, kepuasan atau tidakpuasan ialah respon yang diberikan konsumen sebelum dan sesudah memakai produk maupun jasa yang diberikan.¹⁶ Menurut Lovelock menjelaskan kepuasan memberikan manfaat banyak bagi sebuah perusahaan, serta kepuasan dalam jangka panjang akan lebih menguntungkan mempertahankan nasabah daripada menggantikan nasabah lama dengan yang baru. Nasabah yang merasa puas akan menyebarkan berita baik ke masyarakat dapat menjadi iklan berjalan untuk perusahaan. Di mana hal tersebut dapat meminimalisir biaya untuk menarik nasabah baru. Menurut Engel, Roger & Miniard kepuasan ialah evaluasi setelah memakai alternatif dalam rangka memenuhi keinginan dan harapan nasabah.¹⁷

¹⁶ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, (Jember: UIN Khas Press, 2023), 49

¹⁷ Ibid....85

F. Penelitian Terdahulu

1. Peran Strategi Service Excellent dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri) oleh Eva Nur Safitri IAIN Kediri pada tahun 2021.

Fokus penelitian ini pada service excellent masa pandemi Covid. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil pembahasan yaitu strategi *service excellent* yang dilakukan oleh pegawai dengan cara pelayanan online. Perpanjangan waktu pelunasan dikarenakan kondisi ekonomi pada pandemi yang tidak stabil dan diberikannya diskon pelunasan bagi nasabah melakukan angsuran secara lancar setiap bulan serta memberi keringanan kepada nasabah.¹⁸ Berdasarkan kesimpulan di atas penelitian ini memiliki kesamaan tentang metode pendekatan kualitatif deskriptif dan bagaimana strategi untuk nasabah tetap loyal. Perbedaannya terletak pada waktu, situasi, dan kondisi serta pada fokus yang membahas tentang strategi kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI TABUNGAN EASY WADIAH (Studi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang) oleh Zakiyah Zulfa Rahmah, IAIN Kediri pada tahun 2023.

Penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan terhadap nasabah. Jenis metode pendekatan penelitian kuantitatif. Hasil pembahasan mencakup kualitas pelayanan yang dilakukan karyawan Bank BSI Sampang Madura mendapatkan kategori baik

¹⁸ Eva Nur Safitri, "Peran Strategi *Service Excellent* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi *Covid-19* (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri)" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Kediri, 2021)

sedangkan katagori dari kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan juga dikategorikan puas dan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat kuat yang dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah tergantung kualitas pelayanan yang diterima.¹⁹ Berdasarkan keimpulan di atas persamaan terdapat pada kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada nasabah, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode penelitian produk tabungan dan bank lokasi penelitian yang digunakan sebagai objek penelitian.

3. Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (Attitude, Attention, dan Action) Sebagai Upaya dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan oleh Hamid Fajarina IAIN Institut Agama Islam Negeri Madura tahun 2020.

Penelitian ini berfokus menggunakan konsep A3. Menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil pembahasan yaitu menunjukkan dari PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pemekasan selalu memberikan pelayanan secara maksimal kepada seluruh nasabah. Hal tersebut diharapkan memberikan hal positif terhadap nasabah guna memberikan kepuasan dan loyalitas nasabah supaya tidak berpindah ke lembaga keuangan lainnya.²⁰ Penelitian ini memiliki persamaan metode penelitian dan pembahasan tentang setaregi pelayanan, sedangkan perbedaannya terdapat pada konsep 3A. Penelitian yang dilakukan peneliti tidak menggunakan konsep tersebut. Penelitian terdahulu berfokus kepada peayanan prima sebagai upaya

¹⁹ Zakiyah Zulfa Rahmah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI TABUNGAN EASY WADIAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten SampangSampang (skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Kediri 2023)

²⁰ Hamid Fajarina, Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (Attitude, Attention, dan Action) Sebagai Upaya Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Madura, Madura 2020)

peningkatan loyalitas nasabah sedangkan peneliti sekarang berfokus kepada kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan nasabah.

4. Analisis pelayanan prima (Service Excellence) terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Padangsidempuan) oleh Fitri Yani UIN Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan tahun 2019.

Penelitian ini berfokus kepuasan nasabah dengan menggunakan pelayanan Prima. Menggunakan metode kualitatif. Hasil pembahasan yaitu pelayanan yang baik dapat memberikan dorongan terhadap nasabah dan memberikan ikatan antara nasabah dan lembaga keuangan yang bersangkutan. PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan menggunakan unsur Langsung (tangibles), Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (empathy) sebagai daya Tarik PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan.²¹ Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti ini memiliki persamaan tentang metode penelitian dan pembahasan tentang pelayanan yang dapat memberi rasa kepuasan bagi nasabah sedangkan perbedaan penelitian ini pada penelitian terdahulu hanya menganalisis pelayanan prima sedangkan penelitian yang sekarang berfokus kepada strategi kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan nasabah.

²¹ Fitri Yani, Analisis pelayanan prima (Service Excellence) terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang Padangsidempuan, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Medan, Sumatra Utara 2019)

5. Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pare Lawu Kediri oleh Ari Kanthi Febriani IAIN Institut Agama Islam Negeri Porogo tahun 2023.

Penelitian ini berfokus strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil pembahasan yaitu strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah lembaga ini menggunakan beberapa aspek yaitu aspek Cepat Tanggap (*Responsiveness*), Kompetensi (*Competence*), Dapat dipercaya (*Credibility*), Kontribusi (*Contribution*), Kejujuran (*Honesty*), Perubahan (*Innovation*), dan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) yang disediakan oleh lembaga.²² Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki persamaan dalam metode penelitian dan pembahasan tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang terletak pada strategi pelayanan sedangkan yang sekarang berfokus kepada kualitas pelayanan yang menciptakan kepuasan nasabah.

6. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas (Suatu Survei Pada Nasabah Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk), Oleh Rindu Purnama Sandi, Rindu Purnama Sandi, Nunung Ayu Sofiati (Efi), Yoyo Sudaryo, Journal Universitas Indonesia Membangun Volume 20, Nomor 3, Tahun 2021

Fokus penelitian ini ialah kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang memberikan dampak pada loyalitas nasabah pada Bank BNI. Metode pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Tujuan penelitian ialah

²² Ari Kanthi Febriani, Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Pare Lawu Kediri, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Porogo, Porogo 2023)

mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang memiliki dampak kepada loyalitas nasabah. Hasil pembahasan dari penelitian ini ialah bahwa kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah serta kepuasan nasabah berdampak positif terhadap loyalitas nasabah serta kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berdampak positif terhadap loyalitas nasabah.²³ Dari pembahasan di atas terdapat persamaan dan juga perbedaan, persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada fokus penelitian yaitu membahas tentang kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan nasabah serta sama menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif. Tetapi penelitian terdahulu dengan sekarang memiliki perbedaan yaitu pada metode penelitian nya, penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan pendekatan kualitatif serta penelitian terdahulu juga membahas tentang dampak kepuasan yang supaya menjadi loyalitas dan penelitian sekarang membahas tentang kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan.

7. Strategi Kualitas Pelayanan Perbankan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk, Oleh Tiya Marliyana Dewi, Bambang Purwoko, Zulkifli, Journal Ekonomi Bisnis Syariah Volume 8, Nomor 1, Tahun 2023

Fokus penelitian ini ialah pada inovasi, teknologi 4.0, kualitas produk terhadap kualitas pelayanan dan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Metode

²³ Rindu Purnama Sandi, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas (Suatu Survei Pada Nasabah Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk)*, Jurnal Universitas Indonesia Membangun, Vol. 20 No. 3, (September – Desember 2021)

pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Tujuan adanya penelitian ini ialah untuk mengetahui inovasi, teknologi 4.0, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan nasabah. Hasil dari pembahasan penelitian ini ialah inovasi dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan serta teknologi 4.0 berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tapi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.²⁴ Dari pembahasan di atas memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada pembahasan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta menggunakan pendekatan kualitatif dalam metode penelitian nya. Tetapi penelitian di atas dengan penelitian sekarang memiliki perbedaan yaitu pada metode penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan 2 metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan penelitian sekarang hanya menggunakan 1 metode yaitu kualitatif.

²⁴ Tiya Marliyana Dewi, Dkk, *Strategi Kualitas Pelayanan Perbankan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk*, Jurnal Ekonomi Bisnis Syariah Vol. 8 No. 1, (2023)