

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis perbankan kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.<sup>1</sup>

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi Syari'ah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan usahanya seperti asuransi syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah, serta perbankan syari'ah juga menerapkan prinsip syari'ah. Tidak sedikit perbankan yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya.<sup>2</sup>

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.

---

<sup>1</sup> Abdul Warits, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah*, Skripsi S1, Semarang: IAIN WS, 2009.

<sup>2</sup><http://mentoringku.wordpress.com/2008/10/27/hotel-dengan-kaidah-syari'ah/> di browsing 09 November 2010.

Prinsip-prinsip syari'ah yang bersifat umum dalam menjalankan mu'amalah, usaha ekonomi termasuk perbankan adalah :

- a. Pembayaran terhadap pinjaman dengan nilai yang berbeda dari nilai pinjaman dengan nilai ditentukan sebelumnya tidak diperbolehkan.
- b. Pemberi dana harus turut berbagi keuntungan dan kerugian sebagai akibat hasil usaha institusi yang meminjam dana.
- c. Unsur Gharar (ketidakpastian, spekulasi) tidak diperkenankan. Kedua belah pihak harus mengetahui dengan baik hasil yang akan mereka peroleh dari sebuah transaksi.
- d. Investasi hanya boleh diberikan pada usaha-usaha yang tidak diharamkan dalam Islam.<sup>3</sup>

*Murabahah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam *murabahah*, penjual harus memberi tahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya.<sup>4</sup>

Ada pengertian lain yang menjelaskan bahwa *Murabahah* adalah jual beli dengan dasar adanya informasi dari pihak penjual terkait dengan harga pokok pembelian dan tingkat keuntungan yang diinginkan. *Murabahah* merupakan salah satu bentuk jual beli amanah (atas dasar kepercayaan),

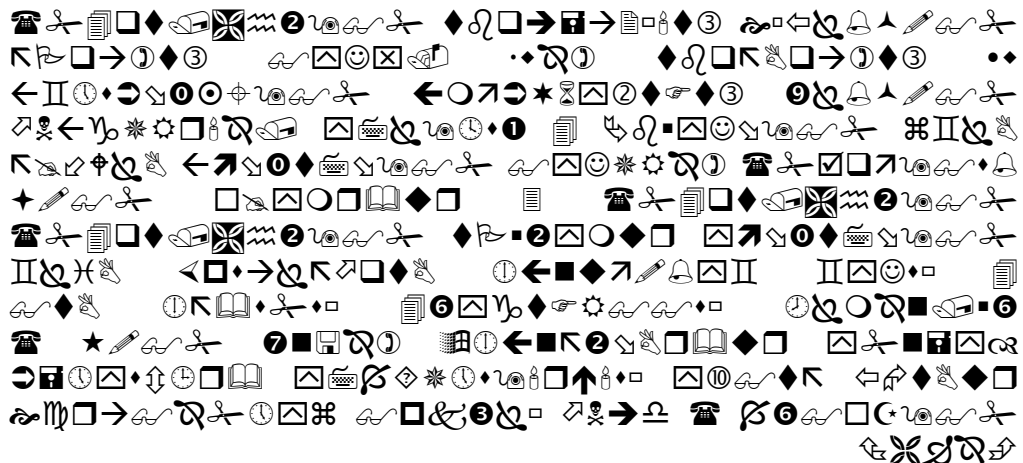
---

<sup>3</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Perbankan\\_syariah](http://id.wikipedia.org/wiki/Perbankan_syariah) di browsing 14 Desember 2010.

<sup>4</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari teori ke praktek*, jakarta: gema insani, 2001, hlm 101.

sehingga harga pokok pembelian dan tingkat keuntungan harus di ketahui secara jelas.<sup>5</sup>

Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-baqarah: 275.



*Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan), dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. ... (QS. Al-Baqarah: 275)<sup>6</sup>*

Setiap orang Islam boleh mencari nafkah dengan cara jual beli, tetapi cara itu harus dilakukan sesuai hukum Islam, yaitu harus saling rela merelakan, tidak boleh menipu, tidak boleh berbohong, tidak boleh merugikan kepentingan umum, bebas memilih dan riil.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Dimyauddin djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, yogyakarta: pustaka pelajar, 2008, hlm. 104.

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan terjemahnya*, Bandung: PT. Sygma examedia arkanleema, hlm. 47.

<sup>7</sup> Labib Mz, *etika bisnis dalam islam*, Surabaya: Bintang Usaha Jaya, 2006, hlm. 15-16.

Di Semarang sangat banyak terdapat perbankan syariah yang menyediakan berbagai macam produk. Semua itu dilakukan agar nasabah menjadi tertarik dan pada akhirnya memilih jasa yang mereka tawarkan.

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perbankan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas yang diberikan oleh perbankan, akan menimbulkan persepsi nasabah terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Seringkali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan nasabah, maka perlu dilakukan evaluasi pada nasabahnya.<sup>8</sup>

Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) adalah kredit jangka panjang yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada debiturnya untuk membeli rumah ataupun mendirikan rumah di atas lahan sendiri dengan jaminan sertifikat kepemilikan atas tanah (rumah) tersebut. Konsep KPR adalah kredit untuk membeli rumah dan perlu ditambahkan KPR juga dapat digunakan untuk membangun rumah di atas lahan sendiri. Akan tetapi, pemberian pinjaman untuk memperbaiki rumah tidak termasuk dalam golongan KPR. Alasan utamanya adalah jaminan yang diberikan bisa jadi bukan rumah yang diperbaiki tersebut.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> <http://jurnalskripsitesis.wordpress.com/2007/10/24/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-nasabah-studi-pada-peserta-komersial-asuransi-kesehatan-di-ptpersero-asuransi-kesehatan-indonesia-kantor-cabang-malang/> di browsing 20 juli 2010.

<sup>9</sup> <http://manggon.wordpress.com/2009/02/25/mengenal-KPR/> dibrowsing 25 Juni 2010.

Saat ini fasilitas KPR sudah banyak ditawarkan oleh bank-bank syari'ah, dimana zaman sekarang sulit untuk mendapatkan tanah yang masih kosong dan tidak berpenghuni. Jangka waktu yang ditawarkan pada nasabahnya adalah 5 sampai dengan 15 tahun. Hal ini membuat nasabah tidak merasa berat dalam mengangsur kredit tersebut. Dan yang ditekankan dalam KPR ini adalah nasabah yang berpenghasilan tetap karena salah satu persyaratannya adalah menunjukkan slip gaji.

Salah satu bank syari'ah yang aktif menawarkan kredit perumahan yaitu BNI Syari'ah cabang Semarang dengan nama produk BNI iB Griya. Jangka waktu penawaran yang diberikan pada nasabahnya juga mulai 5 sampai dengan 15 tahun (sesuai dengan umur pensiun nasabah). Di mana kredit kepemilikan rumah (KPR) di BNI Syari'ah Cabang Semarang mempunyai skim pembiayaan secara jual beli (*murabahah*) dan mewujudkan keinginan nasabahnya memiliki rumah di lokasi yang strategis, proses yang relatif cepat, syarat mudah dan sesuai syari'ah.<sup>10</sup>

Salah satu kelebihan yang dimiliki BNI Syari'ah Cabang Semarang adalah angsuran yang tetap hingga jatuh tempo berakhir. Ini berbeda dari KPR konvensional yang angsurannya bisa berubah tergantung tingkat suku bunga pasar. "Dengan angsuran tetap selama jangka waktu pembiayaan maka nasabah akan tenang dan dapat mengatur keuangannya dengan lebih baik

---

<sup>10</sup> Brosur BNI Syari'ah cabang Semarang.

setiap bulannya, bahkan bilamana penghasilan untuk pembayaran angsuran tersebut menjadi lebih kecil sehingga menjadi lebih ringan”.<sup>11</sup>

Produk KPR ini mendapat respon yang sangat bagus oleh para nasabahnya, sehingga jumlah nasabah KPR meningkat disetiap tahunnya 30%.<sup>12</sup> Tentu naiknya KPR ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNI Syari’ah cabang Semarang secara profesional, di tambah akad yang di gunakan pun sesuai dengan penerapan prinsip-prinsip syari’ah.

Berdasarkan uraian di atas, variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR dapat menggunakan jasa perbankan dengan nilai segala sesuatunya dari sudut pandang atau penilaian nasabah, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah KPR dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari’ah terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syari’ah Cabang Semarang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syari’ah Cabang Semarang?
2. Bagaimana pengaruh penerapan prinsip-prinsip syari’ah terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syari’ah Cabang Semarang?

---

<sup>11</sup> <http://bataviase.co.id/node/198000> dibrowsing 29 Juli 2010.

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Vika karyawan BNI Syari’ah Cabang Semarang pada tanggal 14 Juli 2010.

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syari'ah Cabang Semarang?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian

1. untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR.
2. untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap kepuasan nasabah KPR.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap kepuasan nasabah KPR.

Manfaat penelitian

1. Sebagai bahan evaluasi kinerja manajemen BNI Syari'ah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan nasabah KPR dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip syari'ah.
2. Diharapkan bermanfaat secara teori dan aplikasi terhadap pengembangan khazanah ilmu ekonomi Islam.
3. Sebagai bahan informasi penelitian selanjutnya.

### **1.4 Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian dalam skripsi ini adalah:

Bagian awal skripsi berisi: halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan,

halaman deklarasi, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, dan daftar lampiran.

**BAB I** : Pendahuluan, pada bab ini membahas tentang:

1. Latar Belakang Masalah
2. Perumusan Masalah
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian
4. Sistematika Penelitian

**BAB II** : Tinjauan Pustaka, pada bab ini membahas tentang:

1. Kerangka Teori
2. Penelitian Terdahulu
3. Kerangka Pemikiran Teoritik
4. Hipotesis

**BAB III** : Metode Penelitian, pada bab ini memuat tentang:

1. Jenis dan Sumber Data
2. Populasi dan Sampel
3. Metode Pengumpulan Data
4. Variabel Penelitian dan Pengukuran
5. Teknik Analisis Data

**BAB IV** : Analisis Data dan Pembahasan, pada bab ini menjelaskan:

1. Penyajian Data
2. Analisis Data dan Interpretasi Data
3. Pembahasan



BAB V : Kesimpulan dan Saran, pada bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang perlu dikemukakan berkaitan dengan penelitian.

Bagian akhir dari skripsi ini berisi daftar pustaka, riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.