

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses globalisasi ekonomi sedikit banyak telah memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan serta perkembangan industri perbankan di Indonesia, hal ini dapat dilihat dari banyaknya berbagai macam produk pelayanan yang ditawarkan kepada nasabahnya. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk lebih kreatif dalam memanfaatkan peluang agar dapat menarik minat konsumen sehingga tertarik menggunakan berbagai macam produk yang ditawarkan. Adanya persaingan yang ketat oleh jasa perbankan pun tidak dapat dipungkiri akan terjadi, hal itu membuat jasa perbankan bekerja lebih keras dalam memperbarui tingkat kualitas produk yang mereka tawarkan, sehingga semakin dipercaya oleh nasabah dan masyarakat.

Maraknya tren hijrah belakangan dan semakin tingginya minat masyarakat terhadap kajian ustadz di media mendorong pangsa perbankan syariah untuk menjadi semakin maju. Selain hijrah, tren terhadap kajian syariah ini membuat kesadaran atas aturan syariah juga meningkat, termasuk soal riba, sehingga masyarakat cenderung memilih bank syariah daripada bank konvensional untuk menghindari riba.

PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang

mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan atm (www.syariahamandiri.co.id).

Bank Syariah Mandiri adalah lembaga perbankan Indonesia. Bank ini berdiri pada 1955 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank Mandiri Syariah telah beberapa kali berganti nama, terakhir berganti menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 setelah sebelumnya bernama Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai, Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi.

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank yang memiliki jaringan luas di Indonesia. Berikut beberapa produk unggulan dari Bank Syariah Mandiri:

1. Tabungan BSM (Bank Syariah Mandiri)
2. Tabungan Berencana
3. Tabungan Mabrur
4. TabunganKu

Dengan beberapa macam produk unggulan yang ditawarkan tersebut, yang mana Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan akan berkompetisi dengan jasa perbankan lain.

Kotler (2005:283) menyatakan "Kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen karena kualitas produk yang baik akan menciptakan, mempertahankan dan menjadikan

konsumen loyal.” Sedangkan Tjiptono, (2000:68) menyatakan “Kualitas memberikan satu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.”

Tingkat kepercayaan nasabah dapat dilihat dari penggunaan ulang jasa yang ditawarkan oleh bank tersebut. Semakin inovatif dan unggul suatu produk yang ditawarkan, maka tingkat kepercayaan nasabah akan semakin tinggi dan pada akhirnya membuat para nasabah menggunakan produk tersebut secara berkala. Kepercayaan nasabah juga merupakan salah satu modal penting yang harus dimiliki oleh sebuah jasa perbankan dalam melakukan operasinya. Sehingga disamping untuk membangun hubungan jangka panjang, tingkat kepercayaan nasabah juga mempengaruhi keberlangsungan suatu jasa perbankan. Semakin tinggi kepercayaan yang terjalin dalam suatu hubungan, maka akan semakin tinggi komitmen yang terjalin antara konsumen dan perusahaan.

Dengan di tampilkannya secara maksimal kualitas produk yang dihasilkan, maka membuat nasabah percaya pada produk tersebut. Kualitas yang baik akan menghasilkan kepercayaan dibenak nasabah agar tidak beralih ke produk yang lain, karena tidak mudah untuk menciptakan suatu landasan kepercayaan antara jasa perbankan dengan para nasabah.

Semakin terpenuhinya harapan-harapan dari konsumen, maka tentu akan membuat konsumen merasa puas. Tugas perusahaan yang harus dipenuhi adalah bagaimana dan apa saja cara yang dilakukan oleh perusahaan agar konsumen tersebut memiliki rasa puas

akan produknya sehingga menimbulkan rasa kepercayaan untuk produk dari perusahaan tersebut.

Dengan adanya uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP LAMONGAN”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan di atas, peneliti mempunyai tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

Tujuan umum:

- a. Sebagai bentuk perwujudan dan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi
- b. Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana Akuntansi pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Tujuan khusus:

Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hal terpenting dari sebuah penelitian adalah memiliki manfaat yang dapat diterapkan kepada masyarakat, serta dapat memberi ilmu pengetahuan

tentang jasa perbankan syariah di Indonesia. Berikut adalah beberapa manfaat yang diharapkan penulis dalam membuat penelitian ini:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan

Sebagai bahan informasi dan masukan sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengelola kualitas produk agar tetap bisa bersaing dengan jasa perbankan lainnya.

2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana

- Sebagai bentuk kepedulian dan keikutsertaan lembaga tinggi melalui penelitian yang dilakukan mahasiswa dalam memberikan solusi dari beberapa masalah yang ada di masyarakat.

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan koleksi perpustakaan sehingga menjadi bahan bacaan di perpustakaan yang dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

3. Bagi mahasiswa

Sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan dalam dunia perbankan di Indonesia, karena sebagai calon sarjana yang nantinya berkiprah atau mengabdikan di masyarakat mampu memberikan beberapa cara untuk memecahkan permasalahan yang ada.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)