

BAB I

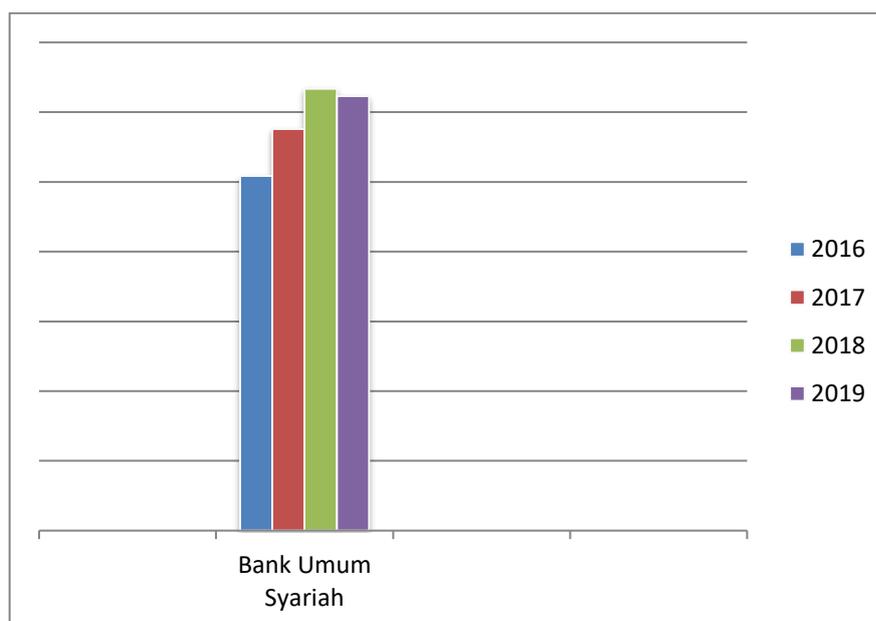
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan tugasnya yang berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam dari bank kepihak lainnya untuk penyimpan dana atau pembiayaan dalam kegiatan usaha(Anshori, 2018).

Bank Syariah atau sering juga disebut *Islamic Bank*, di negara lain tetapi berbeda dengan bank konvensional. Perbedaan tersebut terletak pada landasan operasi yang digunakan, apabila di bank konvensional beroperasi berdasarkan biaya bunga, sedangkan bank syariah beroperasi berdasarkan bagi hasil, serta ditambah sewa atau jual beli. Hal yang mendasari kebijakan dalam keyakinan bahwa bunga itu mengandung unsur riba yang dilarang oleh agama islam. Menurutnya sistem bunga yang ada didalamnya terdapat unsur ketidakadilan karena pemilik dana wajib mengharuskan untuk peminjam tanpa memperhatikan apakah peminjam tersebut untung ataupun rugi. Sebaliknya bagi hasil yaitu sistem ketika peminjam dan yang dipinjamkan dapat merasakan resiko dalam kesepakatan tersebut. Dalam hal ini tentu tidak ada yang diuntungkan atau dirugikan. Sebaliknya apabila dalam sistem bagi hasil bank syariah merupakan ketika peminjam dan yang dipinjamkan berbagi dalam hal resiko dan keuntungan yang diperoleh dari kesepakatan tersebut (Antonio, 2001).

Bank syariah pertama kali muncul di Indonesia adalah pada tahun 1990 yaitu Bank Muamalat Indonesia. Bank syariah yang mampu memenuhi kebutuhan jasa perbankan dengan sesuai prinsip syariah agama islam yang dianutnya. Namun demikian, di indonesia sendiri perkembangan bank syariah baru terasa pesat pada era reformasi pada tahun 1990, setelah pemerintah dan Bank Indonesia memberikan hak penuh terhadap seluruh kebijakan perbankan. Undang- undang perbankan dengan UU No. 10 tahun 1998 yaitu berbagai kebijakan yang hanya tidak menyangkut jumlah kantor dan operasi bank syariah untuk meningkatkan dari sisi penawaran.



Gambar 1.1 Perkembangan Aset Bank Umum Syariah
Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2019.

Berdasarkan data diatas, saat ini jumlah kantor bank syariah mengalami penurunan yang dimulai pada 6 bulan terakhir semenjak tahun 2015 dikarenakan adanya konsolidasi dari bank syariah. Data statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan perkembangan aset perbankan syariah pada tahun 2018, aset bank

syariah tumbuh 12,5%. Menjadi Rp. 477 Triliun dibandingkan tahun 2017, sebesar Rp. 424 Triliun. Pertumbuhan rata-rata bank syariah secara umum lebih tinggi daripada bank konvensional, yaitu sebesar 18,81% pada tahun 2012 hingga 2018. Sejalan dengan perkembangan aset bank syariah, sejak tahun 2014 yang semakin meningkat. Pada tahun 2014, penetrasi bank syariah mencapai 4,85% dari total semua industri perbankan. Pada tahun 2018 angka tersebut sama (Jayani, 2019).

Bank syariah mandiri (BSM) merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasional pada prinsip syariah. Kehadiran BSM pada tahun 1999, merupakan hikmah dari segala dalam pasca krisis ekonomi moneter pada tahun 1997-1998. Krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi, yang menimbulkan dampak negatif terhadap seluruh kehidupan masyarakat. Kondisi tersebut, dalam industri perbankan nasional yang didominasi oleh perbankan konvensional mengalami krisis yang sangat luar biasa. Akhirnya pemerintah mengambil tindakan untuk merelapitulasi sebagian bank-bank indonesia. PT Bank Syariah Mandiri tampil tumbuh dari memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam perbankan indonesia. Pada masa ini Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan kurang diminati oleh masyarakat yang cenderung lebih memilih bank konvensional. Untuk itu peneliti ingin tahu apa yang membuat Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan kurang diminati dibandingkan dengan bank konvensional. Apakah pelayanan yang diberikan kepada nasabah telah memenuhi yang diinginkan atau dibutuhkan.

Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan Merupakan Kantor Cabang yang berkantor pusat di Jakarta yang berada dalam pengawasan kantor cabang wilayah Yogyakarta. Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan berada di jalan HOS Cokroaminoto No. 33A, Yogyakarta. Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan ini diharapkan dapat mampu menjangkau nasabah dengan jumlah besar dengan menerapkan kualitas pelayanan yang baik untuk terciptanya sebuah kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri.

Salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh bank yaitu dengan memberikan kepuasan terhadap nasabah dengan menerapkan faktor-faktor kualitas pelayanan yang meliputi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Lima dimensi tersebut harus selalu diperhatikan oleh bank untuk mencapai kepuasan. Hal ini didukung oleh penelitian dari Boavida (2017) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, dengan hasil pengajuan hipotesis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan menggunakan 5 dimensi tersebut. dimensi kualitas pelayanan yang digunakan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (1997) dalam buku "*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*" yang menggunakan lima variabel kualitas pelayanan diantaranya *tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati)(Boavida, 2017)

Kelima dimensi kualitas pelayanan merupakan hal yang diterapkan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Dimana

variabel bebas (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) secara parsial mempengaruhi variabel terikat (Kepuasan Nasabah). Sehingga penelitian ini menjadikan hal yang penting bagi Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan karena berorientasi pada tingkat nasabah

Kualitas pelayanan yang baik juga akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan menentukan pelayanan yang diberikan serta dapat memberi kesan dalam sebuah penilaian karena konsumen atau nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan terhadap bank tersebut. Kepuasan konsumen juga dapat menjadi sangat penting terhadap mempertahankan posisi perbankan terhadap perusahaan perbankan lainnya untuk menciptakan pasar yang sangat efektivitas dan efisiensi. Salah satunya dalam penyediaan bank syariah mandiri yang harus ditangani secara khusus dalam dimensi kualitas pelayanan seperti: *Tangible* (sedikit jumlah kasir/counter yang melayani nasabah, ruang pelayanan dan ruang tunggu yang sempit, belum tersedianya telepon khusus untuk menangani masalah keluhan nasabah), *Reliability* (sulitnya mendapatkan informasi dan komplain terhadap fasilitas produk yang ditawarkan), *Responsiveness* (antrian yang tidak teratur), *Assurance* (karyawan terpercaya dalam memberikan informasi), *Empathy* (karyawan yang memberikan perhatian personal kepada nasabahnya). Karena kegagalan atau keberhasilan dalam suatu badan usaha jasa yaitu tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut (Sondakh, 2015). Menurut Tjiptono (2015) pengertian kualitas yaitu jaminan yang terbaik atas kesetiaan nasabah atau pelanggan dalam menghadapi persaingan asing. Oleh karena itu bank syariah harus cepat tanggap dalam memerhatikan

keperluan nasabah, karena dalam islam dianjurkan untuk saling tolong menolong sebagaimana dalam firman Allah SWT:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya:“..... Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (Q.S.Al-Maidah [5]:2).

Menurut M Zakiy dan Evrita (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu memediasi secara penuh (*full mediation*) artinya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah, perbedaan tersebut terletak pada penggunaan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi dan kualitas pelayanan perbankan syariah(Zakiy, 2017). Malik dan Oberoi (2017) menunjukkan bahwa hanya variabel *Empathy* yang berpengaruh positif kepuasan pelanggan, sementara penelitian dari Sri Laksmi (2014) menunjukkan bahwa variabel *Compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan dalam penelitian ini pada penelitian sebelumnya yaitu terletak pada kualitas pelayanan yang berfokus terhadap akad murabahah pembiayaan berbasis murabahah sehingga menjadi tidak merata pelayanan pada nasabah.

Pelayanan dalam dunia perbankan sering diidentikan dengan pegawai, bagaimana pelayanan pegawai terhadap kepuasan nasabah, keramahan pegawai mengucapkan salam kepada nasabah serta nilai dari kerapihan atau cara berpenampilan pegawai itu sendiri. Penilaian nasabah bank berdasarkan pelayanan

pegawai bank, karena kegiatan operasional bank kebanyakan bergerak dari jasa memberikan pelayanan yang secara langsung berhadapan dengan nasabah. Menurut Parasuman dalam Tho`in (2011) mengatakan bahwa dimensi kualitas terdiri dari lima faktor, yaitu : (1) *reability*, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan, (2) *responsiveness*, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap, (3) *assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dan dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan, (4) *emphaty*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan, (5) *tangibles*, layanan yang memerlukan pengetahuan strategis dalam bisnis, serta diperlukan meningkatkan profesionalisme dalam bidang pelayanan (Parasuraman, 1995).

Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, kualitas pelayanan bank syariah perlu diteliti dan diukur, agar kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan dapat tercapai dan memuaskan, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian lebih lanjut dengan memilih judul **“Determinan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor KCP Wirobrajan, Yogyakarta)”**

B. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, maka peneliti akan membatasi permasalahan tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan, melalui 5 dimensi kualitas pelayanan diantaranya: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan*

Empathy sebagai alat ukur untuk mengukur kepuasan nasabah yang telah diberikan oleh pihak Bank syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh variabel *Tangible* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan?
2. Bagaimana pengaruh variabel *Reliability* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan?
3. Bagaimana pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan?
4. Bagaimana pengaruh variabel *Assurance* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan?
5. Bagaimana pengaruh variabel *Empathy* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan?

D. Tujuan Penelitian

Dengan melihat dari perumusan masalah diatas maka, tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah variabel *Tangible* mempengaruhi variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

2. Untuk mengetahui apakah variabel *Reliability* mempengaruhi variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.
3. Untuk mengetahui apakah variabel *Responsiveness* mempengaruhi variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.
4. Untuk mengetahui apakah variabel *Assurance* mempengaruhi variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.
5. Untuk mengetahui apakah variabel *Empathy* mempengaruhi variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

E. Manfaat Penelitian

Mengenai manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan
Sebagai pedoman untuk mengambil keputusan dalam meningkatkan kepuasan nasabah
2. Bagi penulis/ peneliti
Sebagai penerapan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan untuk memenuhi syarat sebagai kelulusan sarjana serta penelitiannya berguna untuk orang lain.
3. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Sebagai sarana untuk menambah relasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan agar terjalin hubungan yang baik.
4. Bagi Pembaca

Untuk menambah informasi, wawasan, sumbangan pemikiran serta dapat dijadikan sebagai referensi skripsi atau penelitian yang berkaitan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah