

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sejak perbankan syariah beroperasi 19 tahun yang lalu, industri perbankan syariah (iB) melaju kencang. Jumlah aset perbankan syariah sampai Mei 2010 tercatat sebesar Rp 71,125 triliun (Republika Syariah, 2010). Tidak kalah eksis dengan perbankan konvensional, kini perbankan syariah menghadirkan berbagai macam produk dan layanan. Dengan kinerja perbankan syariah yang berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah, serta menyadarkan masyarakat bahwa sesungguhnya sistem operasionalnya yang dianut oleh perbankan syariah adalah sesuai dengan nilai-nilai Islam. Untuk memberikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini akan menjadikan image yang positif kepada perbankan syariah.

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk merupakan pelopor Perbankan syariah yang pertama di Indonesia dan beroperasi sejak tahun 1992. Dengan slogannya "*Pertama Murni Syariah*". Sebagai bagian dari lembaga keuangan syariah memberi alternatif bagi pengguna jasa perbankan untuk menggunakan produk dan jasa. Banyaknya produk yang ditawarkan oleh BMI, salah satunya yang menjadi produk unggulannya yaitu tabungan *Shar-e*. *Shar-e* adalah Produk Tabungan instant yang rekeningnya dapat dibuka melalui gerai Kantor Pos *online*. *Shar-e* merupakan kartu bertabungan yang dapat digunakan untuk penarikan tunai tanpa

dikenai biaya di seluruh ATM di Indonesia (jaringan ATM BCA dan ATM bersama) dan dapat digunakan sebagai kartu debit 95.000 *merchant*. Produk *Shar-e* ini sangat mudah diperoleh dan jaringannya sangat luas karena bekerjasama dengan Kantor Pos diseluruh Indonesia sehingga dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke lembaga perbankan tersebut.

Selain mempunyai keunggulan, Produk *Shar-e* ini juga tidak luput dari kekurangan. Berdasarkan data yang didapat melalui pra penelitian bahwa Produk *Shar-e* yang dulu dengan sekarang berbeda. Tabungan *Shar-e* menjadi dua produk yakni Tabungan *Shar-e* Muamalat dan Tabungan *Shar-e* Muamalat Pos. Kedua Produk tersebut mempunyai fitur yang berbeda. Dari komplain nasabah Tabungan *Shar-e* bahwa masalah yang ditemui dalam penggunaan kartu *Shar-e* menyebabkan kerugian bagi pihaknya. Terutama untuk pengguna layanan *Shar-e* (Produk Tabungan tanpa buku yang dulu dibeli paket perdananya di Kantor Pos) terkonversi menjadi tabungan Muamalat Pos secara otomatis. Sayangnya, fasilitas-fasilitas awal yang didapat serta merta berubah. Tanpa pemberitahuan sebelumnya (sebelum website Bank Muamalat di update sekitar awal tahun 2011). Fasilitas yang berubah antara lain untuk biaya administrasi bulanan dan biaya transaksi di Kantor Pos.

Sedangkan untuk peningkatan kualitas pelayanan Bank Muamalat dilakukan melalui perluasan jaringan maupun dalam bentuk kerja sama dengan lembaga lain. BMI memperluas jaringan dengan Kantor Pos. Hal ini dilakukan sebagai langkah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah.

Untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan petransferan antar rekening tabungan *Shar-e*, maka BMI telah bekerja sama dengan Kantor Pos. Jaringan BMI didukung oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos *Online/SOPP* (System Online Payment Point) di seluruh Indonesia (Kompas, 2010). Komitmen yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia melalui Kantor Pos adalah penerimaan setoran secara *online/realtime* dan tidak dikenakan biaya administrasi (data sebelum produk *Shar-e* berubah). Kemudian upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Kantor Pos Yogyakarta terhadap bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah tabungan *Shar-e* Bank Muamalat Indonesia bila dilihat enam dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (*bukti langsung*), *reliability* (*kehandalan*), *responsiveness* (*daya tanggap*), *assurance* (*jaminan*), *empathy* (*empati*) dan *access*. Menurut pasuraman.,et.al (1985) dalam Tjiptono (2008:69): bahwa dalam operasional perbankan tidak lepas dari adanya *access*. Hal ini dapat diidentifikasi apakah pelayanan Kantor Pos telah sesuai dengan harapan nasabah dan prosedur operasional memenuhi standar yang telah ditentukan.

Apabila harapan nasabah lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka nasabah tersebut dapat digolongkan tidak puas. Sebaliknya apabila harapan nasabah sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka nasabah akan puas. Dari enam dimensi pelayanan tersebut, manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta. Karena nasabah Tabungan *Shar-e* (Muamalat dan Pos) bisa melakukan transaksi

di Bank Muamalat dan di Kantor Pos. Sehingga tidak ada perbedaan yang signifikan mengenai pelayanan yang diberikan kepada nasabah tabungan *Shar-e* muamalat di kedua lembaga tersebut. Dengan perbedaan pelayanan operasional antara pihak Bank Muamalat dan Kantor Pos. Hal ini dapat menyebabkan penilaian tingkat kepuasan nasabah Tabungan *Shar-e*.

Dari uraian permasalahan diatas maka, Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan syariah yang mengeluarkan produk tabungan *Shar-e*, tentunya harus memberi nilai kepuasan yang tinggi untuk nasabahnya. Agar tetap loyalitas menjadi pelanggan produk tabungan *Shar-e* di Bank Muamalat. Sehingga Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta tetap menjadi Perbankan Syariah dengan kualitas pelayanan yang memuaskan. Dan dapat meningkatkan market *Shar-e*. Sehingga tetap eksis dikengah persaingan. Untuk itu penyusun mengadakan penelitian Bank Muamalat Indonesia melalui aliansi di Kantor Pos Yogyakarta untuk penulisan skripsi dengan judul :

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TABUNGAN *SHAR-E* DI KANTOR POS DAN KEPUASAN NASABAH TABUNGAN *SHAR-E* BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG YOGYAKARTA”.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat merumuskan suatu masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan di Kantor Pos yang terdiri dari *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy* dan *access*. Berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan *Shar-e* Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta.
2. Faktor mana yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Tabungan *Shar-e* Bank Muamalat Indonesia terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pos Yogyakarta.
3. Apakah ada perbedaan kepuasan nasabah Tabungan *Shar-e* terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia dan Kantor Pos.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan di Kantor Pos yang terdiri dari *tangible, reability, responsiveness, asurance, empathy* dan *access*. Terhadap kepuasan nasabah tabungan *Shar-e* Bank Muamalat Indonesia Yogyakarta.
2. Menganalisis faktor mana yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah tabungan *Shar-e* Bank Muamalat Indonesia terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pos Yogyakarta.
3. Menganalisis perbedaan kepuasan nasabah tabungan *Shar-e* muamalat terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia dan Kantor Pos

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk proses belajar dan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai analisis pengaruh kepuasan nasabah tabungan *Shar-e* Bank Muamalat Indonesia terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pos Yogyakarta.

##### 2. Bagi Bank Muamalat Indonesia

Penelitian ini digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dan sistem prosedur kerjasama antara Bank Muamalat Indonesia dan Kantor Pos. Sehingga kedua pihak tersebut dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi Para pelanggannya dan usahanya lebih menguntungkan oleh kedua pihak.

##### 2. Bagi Kantor Pos

Penelitian ini dijadikan bahan evaluasi bagi Kantor Pos dalam bidang operasional yaitu dalam memberikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan para pelanggan terutama bagi nasabah tabungan *Shar-e*. yang pada akhirnya akan memajukan