

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di waktu Indonesia krisis dengan melemahnya nilai tukar rupiah sebagai dampak meluasnya tekanan terhadap mata uang Baht, Peso dan Ringgit. Hal tersebut diakibatkan oleh meningkatnya permintaan Dollar yang luar biasa di negara Asia Tenggara. Dengan struktur keuangan khususnya perbankan dan sektor riil yang masih lemah, gejala tersebut telah menimbulkan krisis yang meluas dan bersifat multi dimensional, yang terjadi dari sektor moneter ke perekonomian nasional yang pada akhirnya menghantam semua lapisan kehidupan masyarakat luas. Di Era Globalisasi seperti saat ini, bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan dimana bank harus mampu memberikan jasa yang aman pada nasabahnya. Bagi dunia perbankan, khususnya di Indonesia semaraknya kegiatan perbankan baru dilakukan di era tahun 1980-an. Sebelumnya, dunia perbankan di Indonesia masih bersifat pasif, dalam arti hanya menunggu nasabah datang ke bank.

Di Indonesia mempunyai dua sistem dalam perbankan yakni sistem konvensional dan sistem syariah Islam. Indonesia sendiri yang jumlah penduduknya mencapai 250 juta penduduk dan mayoritas beragama Islam untuk mengenal bank syariah sudah lama. Namun bank syariah pertama kali di Indonesia pada tahun 1991 dengan di

bukanya Bank Muammalat sebagai bank pertama yang menggunakan sistem syariah.

Dalam perkembangan perbankan, khususnya masyarakat perbankan atas keterbukaan Bank Indonesia dalam mengeluarkan kebijakan tentang bank syariah dengan kebijakan “*dual banking system*” UU No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, dimana bank-bank konvensional diizinkan membuka unit usaha syariah dalam beroperasi. kebijakan ini untuk merevisi UU No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Dengan adanya Undang-undang yang baru, bank syariah bisa memantapkan untuk beroperasi dan bersaing dengan bank-bank lain dalam penyediaan jasa perbankan bagi masyarakat.

Perbankan syariah dalam hal bidang penyedia jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan perbankan konvensional. Perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional adalah terletak pada praktek menjalankan operasional bisnisnya, dimana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa bank syariah. Pada era global sekarang ini terdapat tantangan yang di hadapi dunia perbankan kedepannya , diantaranya adalah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. hal ini terjadi karena perbankan sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri

berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Metode pengukuran kualitas layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan.

Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah tidak cukup hanya berlandaskan Undang-Undang saja tetapi juga harus berorientasi pada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Bank Syariah dalam hal layanan kepada masyarakat jenis produk atau jasa yang ditawarkan perlu ditingkatkan. Hal ini terkait dengan harapan masyarakat bahwa mereka berhubungan baik dengan bank yang nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi. Dalam Al-Qur'an Surat Ali-Imron ayat 159 telah memberikan pedoman kepada orang mu'min (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada seseorang (pelanggan).

Artinya :

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (QS.Ali-Imran : 159)

Jika seorang bersikap keras, tidak peduli terhadap sesama (pelanggan) maka mereka akan menjauh sehingga target pencapaian tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin.pada bank muamalat

yogyakarta dalam hal pelayanan nasabah masih kurang memuaskan terhadap nasabah sendiri dari segi *customer servis* sampai *teller* nya dalam hal melayani nasabah nya yang mau membuka rekening atau meminta informasi yang lain, maka dari itu hal yang paling penting dalam sesutu bank adalah kualitas pelayanan yang diberikan, nasabah akan merasa puas bila pelayanan nya baik , murah senyum dan selalu membantu jika ada kesulitan dengan cepat. Karena keberhasilan suatu bank di tentukan dari baik atau tidak nya pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.(Tjiptono, 2007 :81). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan , maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2007:68)

Untuk mengukur jasa yang tidak berwujud (*intangibile*), umumnya diukur menggunakan 5 atribut/dimensi, yaitu daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, keandalan (*reliability*) yaitu

kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara handal dan akurat, jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, empati (*emphaty*) yaitu perhatian, pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan dan berwujud (*tangibles*) yaitu meliputi fisik, perlengkapan dan bahan tertulis.

PT Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai islam, melakukan konstruksi strategi dengan mengedepankan intangibilitas. Meskipun PT Bank Syariah Mandiri tergolong sebagai pendatang baru, namun mampu menjadi bank syariah papan atas. PT Bank Syariah Cabang Wirobrajan menempatkan kualitas pelayanan sebagai hal terpenting dalam menjalankan jasa perbankan nya karena banyak persaingan antar bank. Hal itu, dapat dilihat dari fitur-fitur produk jasa layanan yang menggambarkan dimensi ajaran syariah.

Bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan, dimana bank harus mampu memberikan rasa aman pada nasabahnya menyangkut dana yang disimpan atau yang telah dikelola oleh bank tersebut. Dalam hal itu Bank Syariah Mandiri sudah menjaminkan dana simpanan nasabah pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang Republik Indonesia No.24 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan yang ditetapkan 22 september 2004

bahwa setiap bank yang melakukan kegiatan usaha di wilayah Republik Indonesia wajib menjamin penjaminan di LPS.

Sejumlah prestasi yang sudah diraih bank diantaranya pernah mendapat predikat bank sehat dari Bank Indonesia, bank sangat bagus selama tiga tahun berturut-turut versi Info bank Award, sepuluh bank terbaik kategori aset 1 hingga Rp 10 triliun versi majalah investor. Selain itu BSM pernah ditetapkan sebagai bank syariah dengan pertumbuhan paling cepat serta *The Best Customer Satisfaction* karim Business Consulting. Prestasi lain yang pernah diraih diantaranya yaitu penghargaan utama untuk *the best brand equity champion* untuk kategori bank syariah dengan nilai brand equity 70.96. penghargaan Fabulous Brand untuk kategori bank umum dengan aset > 65 T dan The Most Popular Brand yang berhasil menjadi top of mind masyarakat untuk kategori bank syariah.

Bank Syariah Mandiri memiliki 854 kantor, yang tersebar di 33 propinsi di seluruh Indonesia. Jumlah jaringan ATM BSM: 921 ATM Syariah Mandiri, ATM Mandiri 11.886, ATM Bersama 60.922 unit (include ATM Mandiri dan ATM BSM), ATM Prima 74.050 unit, ATM BCA 10.596, EDC BCA 196.870 dan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) 12.010. dengan jumlah karyawan 16.945 orang.

Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan adalah cabang bank syariah mandiri yang berkantor pusat di Jakarta dan berada di bawah

pengawasan Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta. Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan yang memiliki kantor yang letaknya strategis, yaitu : dekat dengan kampus UMY di AMC, dekat dengan SMA 1 yogyakarta, SMA Muh 7, di jalur jalan rame, pertokoan dan pusat perbelanjaan kecil lainnya. Dan Bank diharapkan mampu menjaring nasabah dalam jumlah besar. Oleh karena itu Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan dituntut untuk memberikan citra positif dengan memperlihatkan kualitas pelayanan yang baik seperti yang diharapkan nasabah agar para nasabah puas.

Penelitian Rizki Ramadhan (2013) hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Mengacu pada hasil penelitian Rizki Ramadhan, penelitian ini bermaksud meneliti lima dimensi kualitas pelayanan pada perusahaan perbankan, dan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam jangka panjang kepuasan nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di perbankan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah mandiri. Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan nasabah bank sebagai variabel dependen. Sedangkan untuk variabel independennya, penelitian ini

menggunakan variabel kualitas pelayanan (*responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible*). Alasan memilih bank syariah mandiri karena bank syariah mandiri adalah bank syariah yang sudah menjadi bank syariah papan atas di Indonesia. Oleh karena itu, peneliti menyusun penelitian yang berjudul “**Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan)**”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, yang menjadi pokok permasalahan adalah :

1. Apakah terdapat hubungan *tangible* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan?
2. Apakah terdapat hubungan *reliability* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan?
3. Apakah terdapat hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan?
4. Apakah terdapat hubungan *assurance* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan?
5. Apakah terdapat hubungan *empathy* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan?

C. BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini penulis terlebih dahulu memberi batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian ini pengukuran kualitas pelayanan pada bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan.
2. Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang diteliti yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
3. Responden yang diteliti merupakan nasabah yang memiliki rekening atau account di Bank Syariah Mandiri.

D. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji apakah terdapat hubungan *tangible* terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan.
2. Untuk menguji apakah terdapat hubungan *reliability* terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri Syariah Cabang Wirobrajan.
3. Untuk menguji apakah terdapat hubungan *responsiveness* terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri Wirobrajan.
4. Untuk menguji apakah terdapat hubungan *assurance* terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri Wirobrajan.
5. Untuk menguji apakah terdapat hubungan *empathy* terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan.

E. MANFAAT PENELTIAN

1. Bagi bank
 - a. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan syariah khususnya Bank Syariah Mandiri.

- b. Memberikan informasi tentang prioritas faktor-faktor perbaikan dalam meningkatkan kualitas jasa di Bank Syariah Mandiri.
- c. Memberikan informasi mengenai kemampuan Bank Syariah Mandiri dalam memahami kualitas pelayanan kepada nasabahnya.

2. Bagi peneliti

- a. Sebagai media untuk mengaplikasikan kemampuan yang dimiliki secara teoritis dan menambah wawasan mengenai kualitas jasa perbankan syariah.
- b. Merupakan kesempatan untuk lebih memahami mengenai kepuasan nasabah mengenai kualitas jasa.

3. Bagi dunia akademis

- a. Diharapkan dapat memberikan pendekatan empiris pada bidang manajemen operasi terutama mengenai kualitas jasa.
- b. Dapat memberikan tambahan wawasan dan sebagai referensi dalam bidang operasi mengenai kualitas layanan jasa pada Bank Syariah Mandiri.