

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini bank syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat yang secara tidak langsung memacu persaingan antara bank syariah maupun bank konvensional. Menghadapi persaingan yang cukup ketat maka perbankan dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah, selain itu perbankan juga berusaha untuk memenuhi harapan nasabah dengan cara memberikan layanan yang memuaskan. Kualitas layanan adalah sebuah kunci utama yang menjadi daya saing di dunia perbankan saat ini.

Kepuasan nasabah akan menjadi inti dari sebuah teori pemasaran (Janjua & Akmal, 2014) dimana kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Menurut penelitian Azis, (2018) Kualitas layanan sering diartikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan oleh para nasabah dengan layanan yang didapatkan oleh nasabah secara nyata. Pemberian pelayanan yang bermutu tinggi adalah sebuah kunci keunggulan kompetitif yang berkelanjutan yang akan mendorong kepuasan nasabah.

Menurut penelitian Janjua & Akmal, (2014) kepuasan nasabah merupakan sebuah aspek yang sangat penting untuk menciptakan retensi atau loyalitas nasabah, meningkat dan menurunnya reputasi bank, dan tercapai tujuan ekonomi seperti laba atas investasi, pangsa pasar, dan juga profitabilitas. Maka dari itu nasabah merupakan aset utama pada industry perbankan. Kepuasan nasabah sangat penting karena

mengarah pada pertumbuhan sektor keuangan dan pertumbuhan sektor keuangan mengarah pada pertumbuhan sektor ekonomi suatu Negara (Janjua & Akmal, 2014).

Perbankan yang bergerak dalam produk usaha jasa harus memiliki kualitas pelayanan yang bermutu tinggi. Berdasarkan penelitian oleh Azis, (2018) Menciptakan hubungan kemitraaan yang baik dengan nasabah adalah suatu bentuk perjuangan yang dilakukan oleh setiap perbankan hal tersebut dilakukan oleh setiap perbankan untuk menempati titik sentral yaitu tetap unggul dalam persaingan jangka panjang. Pemahaman mengenai kebutuhan, keinginan, dan juga permintaan nasabah harus dipelajari oleh bank secara signifikan, sehingga bank mendapatkan evaluasi penting yang bertujuan untuk merancang strategi pemasaran agar terciptanya kepuasan nasabah. Hubungan kemitraan yang baik antara bank dan nasabah adalah suatu nilai tambah yang nantinya akan selalu diingat oleh para nasabah dan akan mendorong nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan bank. Ketika nasabah terdorong untuk menjalin hubungan yang kuat dengan bank, dalam jangka panjang bank akan mengetahui harapan dan kebutuhan nasabah.

Bank syariah diharapkan memiliki kualitas layanan yang lebih unggul tidak hanya sebagai institusi Islam yang bebas bunga atau riba, tetapi dapat dikenal juga dengan menjunjung tinggi ajaran Islam. Berdasarkan penelitian oleh Azis, (2018) Bank syariah tidak hanya unggul dengan bebas riba tetapi juga menjunjung tinggi nilai ajaran Islam dengan cara menjaga moral, pusat pencerahan, dan suatu praktis menuju kehormatan umat serta menjunjung ekonomi rakyat. Tetapi pada era ini bank konvensional telah menjadi minat utama terutama pada kalangan umat Islam di Indonesia sekalipun terdapat fatwa dari para ulama bahwa bunga bank atau riba adalah haram hukumnya (Marna et al., 2018). Di dalam Al-Quran, Allah SWT telah berfirman di dalamnya dan melarang dengan tegas bagi siapa pun untuk memakan harta riba yaitu pada surat Al Imran ayat 130 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya minat masyarakat untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah diantaranya kualitas layanan, informasi tentang bank Syariah dan lokasi Bank Syariah (Azis, 2018). Selain itu komponen keuntungan, kurangnya promosi yang dilakukan oleh bank syariah, dan juga prosedur bank syariah juga menjadi hambatan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah (Pangesti dan Hemasita 2019) Sampai saat ini pengetahuan masyarakat mengenai produk bank syariah masih awam, hal itu menjadi sebab kendala dalam pengembangan bank syariah.

Kualitas layanan dapat diukur dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*). Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas jasa sebuah perusahaan. Metode yang telah dikembangkan oleh Pararuraman *et al* tahun 1985 berbentuk kuisioner yang mana digunakan untuk mengetahui ukuran celah (gap) yang ada diantara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan pada jasa yang telah diberikan oleh perusahaan. Pada metode SERVQUAL terdapat 5 dimensi yaitu *reliability* (Kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (Jaminan), *empathy* (Empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Penelitian Janjua & Akmal, (2014) menggunakan metode SERVQUAL untuk penelitiannya yaitu tentang perbandingan kualitas layanan untuk mengetahui kepuasan nasabah antara asuransi syariah dan asuransi konvensional.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah dan bank konvensional Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian sebelumnya dari Azis, (2018). Penelitian Azis, (2018) dilakukan di kabupaten Pacitan terkait dengan kualitas layanan dengan sampel adalah seluruh pegawai/karyawan dan nasabah bank Syariah dan bank

Konvensional. Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa akuntansi pada Perguruan Tinggi Islam. Mahasiswa Akuntansi PT Islam mayoritas beragama Islam dan mendapatkan mata kuliah tentang akuntansi syariah sehingga diharapkan sudah memahami tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional selain itu mahasiswa akuntansi pada perguruan tinggi Islam juga memahami tentang akuntabilitas pada perbankan, karena kurangnya akuntabilitas dari pegawai atau pemberi pelayanan publik sering mengakibatkan kurangnya kepuasan yang dirasakan nasabah. Pada saat ini masih banyak mahasiswa Akuntansi PT Islam yang menjadi nasabah bank konvensional. Menurut Azis, (2018) faktor masyarakat lebih memilih menjadi nasabah bank konvensional karena adanya kualitas layanan yang berbeda, sehubungan dengan ini. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi pada Mahasiswa Akuntansi PT Islam).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada permasalahan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah dimensi *reliability* berpengaruh pada kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional?
2. Apakah dimensi *responsiveness* berpengaruh pada kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional?
3. Apakah dimensi *assurance* berpengaruh pada kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional?
4. Apakah dimensi *empathy* berpengaruh pada kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional?

5. Apakah dimensi *tangibles* berpengaruh pada kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional?
6. Apakah terdapat perbedaan pengaruh kualitas layanan bank syariah dan bank konvensional?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka secara umum tujuan penelitian pada penelitian ini adalah untuk menemukan bukti empiris bahwa :

1. Dimensi *reliability* berpengaruh positif pada kepuasan nasabah di bank syariah dan bank konvensional
2. Dimensi *responsiveness* berpengaruh positif pada kepuasan nasabah di bank syariah dan bank konvensional
3. Dimensi *assurance* berpengaruh positif pada kepuasan nasabah di bank syariah dan bank konvensional
4. Dimensi *tangible* berpengaruh positif pada kepuasan nasabah di bank syariah dan bank konvensional
5. Dimensi *emphaty* berpengaruh positif pada kepuasan nasabah di bank syariah dan bank konvensional
6. Terdapat perbedaan pengaruh kualitas layanan pada bank syariah dan bank konvensional

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun beberapa manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

Melatih pengujian terhadap analisis komparatif dan menambah ilmu pengetahuan terhadap kondisi lapangan yang terkait yaitu tentang kualitas layanan pada perbankan dan juga kebutuhan nasabah, dan juga menambah wawasan mengenai bank syariah and bank konvensional.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Penulis

Penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui respon dan kepuasan masyarakat yang menjadi nasabah pada bank syariah dan bank konvensional termasuk kualitas layanan yang diberikan bank syariah dan bank konvensional

b. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi lembaga pendidikan yaitu sebagai acuan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Masyarakat

Penulis mengharapkan penelitian dapat menjadi informasi atau pengetahuan bagi masyarakat umum dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan referensi.

3. Manfaat Bagi Bank Syariah dan Bank Konvensional

Dari hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai masukan kepada berbagai perbankan dalam mengevaluasi kinerja bank, khususnya pada kualitas layanan dan mengetahui kebutuhan nasabah.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mengarah pembasahan agar tidak terjadi kesimpangsiuran dalam pemecahan masalah, maka diperlukan adanya ruang lingkup penelitian pembahasan agar pembahasan lebih

jelas, maka penulis membatasi pembahasan pada masalah adalah berfokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional studi kasus pada mahasiswa akuntansi PT Islam.