

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah telah berkembang tidak hanya terbatas di negeri-negeri muslim tetapi tersebar di Eropa, Amerika dan Timur Jauh dengan nasabah dari kalangan muslim dan non muslim di seluruh dunia (Institute of Islamic Banking and Insurance, 2000). Perkembangan Bank Syariah tersebut mendorong bank konvensional untuk berperan aktif membuka cabang syariah. Perbankan syariah di Indonesia berkembang setelah adanya peluang bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau konversi menjadi bank syariah sejak dikeluarkannya UU no 10 th 1998 dengan sistem perbankan ganda (*dual banking system*) (Muhammad S.A., 1999; Bank Indonesia, 2002). Bank-bank asing juga tertarik membuka cabang syariah di Indonesia yang tentunya akan menjadi pesaing bagi bank syariah yang telah ada (*www.modalonline.com*, 22 Agustus 2002; *www.republika.co.id*, 10 Februari 2004). Sampai akhir tahun 2008 telah buka 5 bank umum syariah dan 28 unit usaha syariah (Bank Indonesia Direktorat Perbankan Syariah, 2008).

Bank syariah di Indonesia masih menghadapi beberapa kendala antara lain pemahaman masyarakat yang masih kurang, peraturan perbankan, keterbatasan jaringan kantor, sumber daya manusia (Bank Indonesia, 2000). SDM bank syariah yang direkrut berasal dari bank konvensional, dan mereka membawa kultur dan

dengan bank konvensional (www.modalonline.com, 22 Agustus 2002). Di sisi lain bank syariah masih harus berkompetisi keras dengan bank konvensional dalam mendapatkan nasabah (www.investorindonesia.com, 21 Mei 2004; www.e-syariah.com, 25 Mei 2004). Sehingga bank syariah dituntut untuk memberikan pelayanan lebih baik serta meyakinkan nasabah dalam penerapan prinsip syariah bagi terbangunnya loyalitas nasabah (www.tazkia.co.id, 25 Januari 2004). Bank Indonesia (2000) merekomendasikan tentang diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan perbankan syariah di Indonesia. Bank Indonesia juga telah mengeluarkan PBI No.8/3/PBI/2006 yang membolehkan bank konvensional yang memiliki Unit Usaha Syariah untuk membuka layanan syariah pada kantor cabang konvensional sebagai upaya untuk mengatasi keterbatasan jaringan kantor pelayanan Bank Syariah (Arief R.P. dan Anton P., 2008).

Dengan demikian penelitian tentang kualitas pelayanan bank syariah di Indonesia mempunyai arti yang penting untuk mendukung upaya pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Penelitian tentang kualitas pelayanan yang sering dilakukan adalah menggunakan model SERVQUAL (Parasuraman, A., *et al.*, 1985). Untuk penelitian kualitas pelayanan pada bank syariah, dengan pertimbangan adanya perbedaan kultur antar negara, kawasan, agama ataupun etnik, maka Othman, A. and L. Owen (2001) menambahkan dimensi *Compliance* (kesesuaian terhadap syariah) pada lima dimensi SERVQUAL, menjadi Model 'CARTER' (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy dan Responsiveness*). Model ini dikhususkan sebagai pengukur kualitas pelayanan (SQ = service quality) pada Bank Islam (Bank Syariah)

Penelitian ini diharapkan akan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Bank Syariah dibandingkan dengan kualitas pelayanan bank konvensional di Yogyakarta.

1.2. Rumusan Masalah

- Bagaimanakah kualitas pelayanan bank syariah Di Yogyakarta jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan konvensional bagi nasabah ganda, dengan menggunakan 6 dimensi model 'CARTER' (Othman, A. and L. Owen, 2001).
- Bagaimanakah kualitas pelayanan bank syariah Di Yogyakarta jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan konvensional bagi nasabah ganda, dengan menggunakan 5 dimensi 'SERVQUAL' (Parasuraman, A., *et al.*, 1994).
- Dimensi apakah yang mendapatkan penilaian kualitas paling tinggi pada bank syariah dan dimensi apakah yang mendapatkan penilaian kualitas paling tinggi pada bank konvensional bagi nasabah ganda dengan menggunakan 6 dimensi model 'CARTER' (Othman, A. and L. Owen, 2001).
- Dimensi apakah yang mendapatkan penilaian kualitas paling tinggi pada bank syariah dan dimensi apakah yang mendapatkan penilaian kualitas paling tinggi pada bank konvensional bagi nasabah ganda dengan

- Dimensi dan item apakah keunggulan dan kelemahan bank syariah jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan konvensional.

1.3. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui kualitas pelayanan bank syariah jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan bank konvensional bagi nasabah ganda, dengan menggunakan 'CARTER' Model (Othman, A. and L. Owen, 2001).
- Untuk mengetahui dimensi apakah yang mendapatkan penilaian kualitas pelayanan tertinggi pada Bank Syariah bagi nasabah ganda

1.4. Manfaat Penelitian

Pihak Perusahaan (Perbankan Syariah di Yogyakarta) :

- Sebagai bahan masukan bagi Bank Syariah di Yogyakarta sehingga dapat digunakan sebagai salah satu bahan acuan untuk peningkatan kualitas pelayanan menyangkut kesesuaian dengan syariah, jaminan, keterandalan, bukti nyata, empati dan daya tanggap.

Peneliti :

- Menambah wawasan dan pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan enam dimensi kualitas pelayanan perbankan syariah menurut (Othman, A. and L. Owen, 2001), yaitu: kesesuaian dengan syariah, jaminan, keterandalan, bukti nyata, empati dan daya tanggap.

- Sebagai bahan informasi dan referensi untuk pengkajian tema-tema yang berkaitan dengan masalah penelitian kualitas pelayanan bank syariah dengan model CAPTEP dan model SERVQUAL