

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan Industri Perbankan *Syariah* di Indonesia tumbuh sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan adanya minat dari masyarakat untuk menggunakan Bank *Syariah*. Minat tersebut didukung dengan mayoritas masyarakat Indonesia beragama Islam yang berpendapat bahwa bunga merupakan hal yang haram, hal tersebut diperkuat dengan pendapat para ulama yang ada di Indonesia yang diwakili oleh fatwa MUI yang menyatakan bahwa “Praktek pembungaan uang saat ini telah memenuhi kriteria riba yang terjadi pada jaman Rasulullah SAW, Ya ini Riba Nasi’ah. Dengan demikian, praktek pembungaan uang ini termasuk salah satu bentuk Riba, dan Riba Haram Hukumnya” (fatwa MUI nomor 1, 2004). berdasarkan fatwa tersebut menyatakan bahwa bunga yang pada intinya mengharamkan bunga Bank yang didalamnya terdapat unsur – unsur riba. Sektor perbankan *Syariah* memegang peranan yang cukup penting dalam perekonomian negara, karena pada perbankan *Syariah* tidak menggunakan rezim bunga, melainkan menawarkan kerjasama saling menguntungkan antara pemilik modal (*shahibu mal*) dengan pengusaha (*mudharib*) melalui *mudharabah* atau *musyarakah*. Karakteristik perbankan *Syariah* berdasarkan prinsip saling menguntungkan antara nasabah dan pihak Bank. Serta mementingkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan persaudaraan dan kebersamaan dalam berkerjasama dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan.

Pengaruh globalisasi mengakibatkan sektor jasa semakin meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Industri jasa dan keuangan bersaing cukup ketat untuk

memberikan hasil pelayanan yang berkualitas sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah Bank. Dan persaingan menjadi semakin ketat setelah Bank asing ikut merebutkan nasabah pada pasar yang sama. Bank asing memiliki nilai tambah pada hal nama besar yang telah mendunia, serta jaringan global. Serta lembaga keuangan non Bank juga beroperasi juga semakin merajarela. Kondisi seperti ini yang menjadi tantangan pihak perbankan untuk lebih memperbaiki dibidang kualitas pelayanan. Ketatnya persaingan antar industri jasa semakin menyadari pentingnya pelayanan yang sesuai dan diinginkan pelanggan. Pandangan menurut Anderassen (1997) yang menyatakan bahwa “kualitas pelayanan menurut pelanggan kecuali pelayanan antar bernilai sama dengan kinerja, harga, dan ketersediaan produk”. Oleh sebab itu dengan adanya kondisi tersebut perbankan dituntut untuk semakin mengoptimalkan pelayanan supaya dapat mempertahankan nasabah.

Persepsi terhadap kualitas pelayanan akan menjadi faktor penting bagi nasabah menentukan Bank yang akan dipercayai untuk menabung dan melakukan transaksi perbankan lainnya, sehingga perusahaan harus memperhatikan hal yang dianggap penting oleh nasabah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan BPD *Syariah* berdasarkan persepsi nasabah, sehingga diharapkan bisa menjadi masukan pihak Bank dalam meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan persepsi nasabah tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut maka, penelitian dilakukan di Bank BPD *Syariah* Kantor Cabang Pembantu Universitas Islam Indonesia terletak di Bookstore UII jalan Kaliurang Km 14,5 Sleman Yogyakarta.

Untuk mengetahui kepuasan tersebut mengukur kualitas pelayanan tersebut dengan mengetahui kesenjangan yang terjadi antara kepuasan nasabah dan kepentingan nasabah dengan menggunakan skala Likert dengan melakukan proses *Fuzzifikasi* terlebih dahulu dan kemudian menempatkannya dalam dimensi pelayanan. Metode *SERVQUAL* didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk Bank Konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan Islam perlu mendapatkan modifikasi.

Othman dan Owen (2001) menyatakan bahwa “mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip *Syariah*, khususnya bisnis perbankan *Syariah*. Model ini disebut sebagai Model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan *Syariah* dengan 6 dimensi yaitu: *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, sehingga dapat diketahui bahwa perbedaan pengukuran kualitas pada model *Servqual* milik Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1990) dan model CARTER terletak pada dimensi *Compliance*. Dimensi *Compliance* ini memiliki arti kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam. Keunikan Bank *Syariah* dalam hal *compliance* yaitu pemenuhan hukum Islam dalam operasionalnya tidak bisa disamakan dengan pengukuran yang sama dengan Bank Konvensional. Dengan menggunakan metode CARTER diharapkan mampu mengetahui tingkat kepuasan nasabah Bank BPD *Syariah*”.

Metode untuk menganalisis kualitas pelayanan salah satunya adalah *Service Quality (Servqual)*, *QFD (Quality Function Development)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Model Kano dan masih banyak lagi. Dan untuk penelitian ini akan dilakukan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*. Kelebihan dari penggunaan metode ini adalah pada kemampuannya untuk bisa menangkap dan subjektivitas yang terjadi pada pengumpulan data melalui kuesioner, mengingat adanya perbedaan penilaian seseorang terhadap suatu bahasa penilaian, selain itu juga kemampuannya untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan konsumen sehingga perbaikan pelayanan kepada pelanggan lebih terfokus sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik dan dapat melakukan efisiensi biaya untuk pelayanan tersebut.

Dalam penilaian persepsi, ekspektasi dan pembobotan pada *Servqual* akan menghasilkan penilaian seseorang terhadap suatu kriteria yang bersifat kualitatif seperti subyektif dan seringkali bias. Keterbatasan yang dimiliki oleh *Servqual* memungkinkan adanya langkah integrasi dan langkah lanjutan dengan metode-metode lain agar hasil yang diperoleh objektif dan realistik untuk diterapkan. Untuk mentolerir terjadinya kesalahan dalam penilaian maka penelitian ini mengintegrasikan *Fuzzy* dan *Servqual*

dengan model CARTER karena penelitian ini di perbankan *Syariah* maka perlu diberikan perlakuan khusus sesuai syariat Islam. Sedangkan untuk mendapatkan gambaran apa yang harus diperbuat untuk memperbaiki keadaan digunakan diagram *Kartesi*. Tujuan penggunaan metode *Fuzzy Servqual* dengan model CARTER dan diagram *Kartesi* untuk mengetahui atribut yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat melakukan program perbaikan dalam pengendalian jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harapan nasabah?
2. Atribut apa yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan fokus, maka perlu adanya batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Bank BPD *Syariah*, Kantor Cabang Pembantu Universitas Islam Indonesia.
2. Metode yang dilakukan metode *Service Quality* yang diintegrasikan dengan model CARTER dan *fuzzy*.
3. Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner secara acak di Bank BPD *Syariah*, Kantor Cabang Pembantu Universitas Islam Indonesia.
4. Data hasil kuesioner diolah validasi menggunakan PASW *Statistics* 18.0.
5. Penyelesaian masalah yang digunakan dengan memberikan *alternative* solusi untuk meningkatkan pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, diperoleh tujuan masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kesesuaian antara realita dan harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BPD *Syariah* Kantor Cabang Pembantu Universitas Islam Indonesia.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank BPD *Syariah* Kantor Cabang Pembantu Universitas Islam Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi perusahaan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan
2. Bagi peneliti, merupakan penerapan ilmu yang telah didapat dibangku perkuliahan dapat diimplementasikan di lapangan.
3. Bagi pihak lain dapat menambah pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan refrensi pada penelitian berikutnya khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penulisan Tugas Akhir ini akan diuraikan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan secara singkat mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah pada penelitian, batasan masalah yang ditemui, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta objek penelitian beserta tempat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan permasalahan penelitian. Disamping itu juga memuat mengenai hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang kerangka dan bagan aliran penelitian, teknik yang dilakukan, model yang dipakai pada penelitian, pembangunan dan pengembangan

model, bahan atau materi, alat yang digunakan, tata cara penelitian, dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada sub bab ini menguraikan mengenai data yang diperoleh selama penelitian, pengolahannya serta bagaimana menganalisa data tersebut. Pada bab ini sebagai acuan untuk pembahasan pada bab selanjutnya.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini melakukan pembahasan hasil data yang telah diolah dalam penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan rekomendasi yang diinginkan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat serta rekomendasi atau saran atas hasil yang ditemukan selama penelitian berlangsung sehingga dapat dikaji pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN