

mungkin. Berry (1995) memberikan kerangka komprehensif dan runtut untuk menghilangkan gap yang dimulai dari gap 1 hingga 4. Terdapat empat langkah untuk menghilangkan gap kualitas layanan, yaitu:

a) Menumbuhkan kepemimpinan yang efektif

Kepemimpinan merupakan penggerak utama dalam perbaikan pelayanan. Tanpa layanan yang efektif, kepemimpinan tanpa visi dan arah yang jelas, serta tanpa bimbingan dari manajemen puncak, upaya pemberian layanan yang berkualitas tidak bisa diciptakan. Untuk mengembangkan kepemimpinan yang efektif, empat cara berikut bisa ditempuh, yaitu:

- Mendorong kelancaran proses pembelajaran di kalangan top manajemen
- Promosi orang yang tepat pada jabatan eksekutif puncak
- Mendorong peran individu
- Mengembangkan budaya saling percaya

b) Membangun system informasi layanan

Sistem informasi layanan yang efektif akan dapat mengakomodasi keinginan dan harapan konsumen, mengidentifikasi kekurangan yang diberikan perusahaan, memandu alokasi sumber daya perusahaan untuk kepentingan peningkatan kualitas layanan dan memungkinkan perusahaan memantau layanan pesaing.

c) Merumuskan strategi layanan

Strategi layanan adalah strategi untuk memberikan layanan dengan kualitas sebaik mungkin kepada konsumen. Strategi layanan harus menjadi pedoman bagi pekerja sehingga pelaksanaan pekerjaan harus mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan.

d) Implementasi Strategi Pelayanan

Strategi layanan dapat diimplementasikan dengan efektif jika syarat-syarat berikut ini dipenuhi:

- Struktur organisasi yang memungkinkan berkembangnya budaya perusahaan dengan titik berat pada perbaikan berkelanjutan, menjadi pedoman bagi perbaikan kualitas layanan, peningkatan kemampuan teknis sumber daya yang mendukung perbaikan kualitas layanan, serta memberikan solusi terhadap setiap persoalan yang menyangkut kualitas layanan.
- Teknologi yang applicable untuk memperbaiki sumber daya, metode kerja, dan system informasi yang mendukung upaya perbaikan kualitas layanan.
- Sumber daya yang memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektifitas realisasi strategi layanan.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

3.1.2. Visi dan Bank Muamalat

Visi

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

Misi

Menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.

3.1.3. Penghargaan

1. MUI AWARDS 2004

Penghargaan sebagai Bank terbaik yang menjalankan operasional secara syariah.

2. KLIFF AWARD 2004

The Most Outstanding Performance by an Islamic Bank. Dikeluarkan oleh Islamic Financial Forum yang berbasis di Kuala Lumpur melalui Centre for Research and Training (CERT) bekerja sama dengan Dow Jones Indexes New York - USA.

untuk kategori bank breast Rp. 1 triliun – Rp. 20 triliun. Disusul pada tahun 2004 mendapat predikat sangat bagus..

Majalah Pilars & Majalah Properti and Bank

Sepuluh Besar Bank dengan Predikat Teraman versi Majalah Pilars Bisnis Edisi No. 10/VII, 12 Mei 2003. Dan pelopor KPR syariah di Indonesia.

AS/NZS ISO 9001 : 2000

Quality Manajemen system – Requirements

International Islamic Bank Award (IIBA)

The Most Efficiency Bank

The Most Convenient Musholla

Best Islamic Banks Poll 2005

Voted Best Islamic Bank in Indonesia by the readers of Islamic Finance News

3.2 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu variable independent dan variable dependen. Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini yang menyangkut kualitas pelayanan terdiri atas : prinsip dan hukum Islam (*compliance*), nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan

diajukan peneliti terdiri dari enam atribut, yaitu Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsiveness.

b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara (Nur Indrianti dan Bambang Supomo). Data sekundedr yang dibutuhkan misalnya adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan transaksi di Bank Muamalat.

Kuisisioner

Yaitu metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan yang tersusun secara rapi yang digunakan untuk mencari data yang diperlukan. Bentuk pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan tertutup. Kuisisioner ini terdiri dari pernyataan-pernyataan tertulis yang disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuisisioner ini menyangkut segala yang dirasakan oleh nasabah selama melakukan semua kegiatan transaksi pada Bank Muamalat cabang Jl. Pierre Tendean, Jogjakarta. Penilaian terhadap jawaban responden menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban, dimana jawaban sangat setuju = 5. Setuju = 4. Netral = 3. Tidak setuju = 2. Sangat tidak setuju = 1.

dan fasilitas fisik bank Muamalat, yang ke tiga adalah pada dimensi empathy pada butir pertanyaan no 8 mengenai tarif layanan yang rendah.

5.2 Saran

Dari penelitian yang dilakukan pada para konsumen atau nasabah pada kualitas pelayanan bank Muamalat cabang Jogjakarta, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pelayanan yang telah diberikan oleh bank Muamalat cabang Jogjakarta sejauh ini sudah baik (berkualitas). Dan diharapkan mampu mempertahankan kualitas yang sudah baik ini, tetapi akan lebih baik lagi apabila kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan atau nasabah lebih ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Terutama pada dimensi kualitas pelayanan yang berhadapan langsung dengan para pelanggan atau yang dirasakan secara langsung oleh pelanggan, untuk lebih ditingkatkan lagi karena ini akan mempengaruhi pelanggan pada saat bertransaksi di bank Muamalat cabang Jogjakarta.
2. Konsumen secara keseluruhan sudah merasa puas dengan semua fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh bank Muamalat cabang jl. Pierre Tendean Jogjakarta, oleh karena itu setiap karyawan beserta staff manajemen yang lain harus dapat mempertahankan kondisi ini dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang-bidang pelayanan lainnya

yang dirasa masih terdapat beberapa kekurangan, agar nantinya konsumen atau nasabah dapat merasa lebih puas atas seluruh pelayanan yang diberikan oleh bank Muamalat cabang jl. Pierre Tendean Jogjakarta.

