

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perekonomian suatu negara merupakan induk dari segala transaksi yang terjadi pada suatu negara itu. Atau dapat dikatakan kehidupan suatu negara terletak pada sistem perekonomiannya. Dalam perekonomian suatu negara peranan perbankan merupakan hal yang paling vital, atau dapat dikatakan makin pesat kemajuan perekonomian maka makin tinggi pula aktifitas dari perbankan itu sendiri (Kasmir, 2012: 2).

Berdasarkan undang-undang No 10 tahun 1998, bank merupakan suatu badan usaha yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman yang diajukan melalui permohonan dan juga memberikan pelayanan jasa lainnya seperti *transfer, clearing, inkaso* dan lain-lain Kasmir (2012: 4-5).

Dalam penerapan kegiatan operasional perbankan di masyarakat dapat di bagi menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah.

Akhir-akhir ini perkembangan bank syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan, hal ini disebabkan dengan disahkannya Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992 dan sebagaimana telah di ubahnya Undang-Undang No.10 tahun 1998 mengenai perbankan syariah yang dinilai memiliki peluang besar dalam mengembangkan industri perbankan syariah itu sendiri. Dalam kegiatan *dual banking sistem* ini, kedua sistem perbankan tersebut dalam menjalankan operasionalnya bertujuan untuk memberikan pelayanan produk maupun jasa perbankan serta mendukung kegiatan pembiayaan dalam sektor perekonomian nasional (Zainal Arifin, 2006: 37).

Dalam perjalanannya yang kurang lebih 28 tahun kemajuan bank syariah di Indonesia hampir menunjukkan tingkat kemajuan yang hampir pesat, hal ini ditandai dengan kualitas kinerja dan pelayanan yang semakin membaik.

Namun di lain pihak seiring dengan perkembangan bank syariah terdapat pula tantangan pengembangan industri perbankan syariah yang perlu dan sangat diperhatikan.

Pada awalnya bank syariah ditujukan untuk mengembangkan prinsip-prinsip dan dasar hukum Islam ke dalam kegiatan perekonomian, Sehingga sistem perekonomian dan perbankan tidak menyalahi dasar-dasar hukum Islam seperti:

1. Mengharamkan riba
2. Mengembangkan usaha dan kegiatan perdagangan, perekonomian, dengan tidak menyalahi ketentuan syariat Islam.
3. Mengeluarkan zakat.

Promosi yang dilakukan oleh bank syariah merupakan sebuah senjata yang digunakan pihak perbankan syariah dalam menunjukkan produk-produk dan layanan publik kepada pihak nasabah, dimana pihak perbankan benar-benar menunjukkan sistem pelayanan dan informasi yang sama dengan konvensional tanpa menyalahi syariat Islam. Seperti yang dikatakan Morgan dan Hunt komunikasi merupakan karakter yang penting dalam membangun hubungan (1994: 22).

Dari beberapa penelitian yang dilakukan terhadap perbankan syariah di luar Yogyakarta seperti yang dilakukan oleh Soviyanti dan Ciptono (2008) yang melakukan penelitian terhadap beberapa perbankan syariah yang berada di daerah Pekanbaru dengan melibatkan 175 nasabah dengan beberapa jenis perbankan syariah yang menggunakan enam dimensi pengukuran kualitas jasa dalam model CARTER. Dan dari hasil analisis faktor dalam penelitian terdapat perbedaan penambahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa pada bank syariah diantaranya *reability, competence, responsiveness, assurance, empathy, tangible, knowing the customer dan compliance*. Dan pada analisis jalur terlihat bahwa faktor-faktor kualitas yang signifikan terdapat pada kepuasan nasabah sebesar 12,01%, dan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Dan dari penelitian tentang empat bank syariah yang berada di Yogyakarta yang dilakukan oleh Hendriadi (2005) mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan nasabah dengan keberadaan bank syariah di Yogyakarta sebesar 60% dari jumlah 140 nasabah. Dan juga terdapat penambahan dua dimensi yaitu faktor *credibility* dan *courtesy* yang terlihat diluar enam dimensi yang diadaptasi dari model Carter.

Sedangkan dari hasil analisis yang dilakukan oleh Tahir dan Mazlina (2007) yang dilakukan pada *commercial bank* yang berada di Malaysia dengan mengaplikasikan model SERVQUAL yang sebelumnya telah dikembangkan oleh Parasuraman dengan tujuan untuk mengetahui tentang pandangan persepsi dan harapan pada *commercial bank*. Dan dari hasil tersebut didapatkan bahwa umumnya konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun terdapat catatan penting yang merupakan tugas yang harus diperbaiki oleh bank tersebut terutama pada faktor *Quality program* perusahaan dan sistem pelayanan.

Umumnya masyarakat yang akan menjadi nasabah sebelumnya telah memiliki dan menghimpun data-data dan informasi tentang kegiatan dan sistem perbankan, dan dalam hal ini kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada calon nasabah menjadi senjata yang paling utama (Zeithaml et. Al, 1990: 19). Selain itu, untuk memaksimalkan daya saing diantara lembaga keuangan yang ada, perlu adanya peningkatan kualitas produk/ jasa, proses dan manusia (Ali Hasan, 2010:88). Sebagaimana seperti yang dikemukakan oleh Sofyan Assauri, 2007: 213) bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai sebagai keunggulan atau keistimewaan layanan oleh para calon nasabah.

Sistem yang dijalankan di BNI Syariah adalah dengan konsep bagi hasil. Konsep tersebut sesuai syariah sebab kegiatan seluruh perbankan syariah diawasi dan diatur berdasarkan fatwa Dewan Pengawas Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DPSMUI) yang mengatur jenis kegiatan dan sistem perbankan Syariah. Kegiatan yang dilakukan oleh BNI Syariah hanya yang halal dan bukan untuk usaha yang haram.

Dewasa ini dimana tingkat persaingan dalam dunia bisnis semakin tajam, para pemasar dituntut untuk tidak hanya meningkatkan kualitas produk semata untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan tersebut. Dimana produk-produk sejenis yang dihasilkan pesaing sudah semakin tipis perbedaannya dalam hal kualitas pelayanannya maka yang menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen.

Kualitas layanan merupakan keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat paten. Berbagai karakteristik jasa, dianggap penting dalam menentukan kualitas jasa dan layanan. Kualitas adalah keseluruhan ciri atau sifat dari barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan (Kotler, 2008).

Dengan mengetahui perilaku konsumen, Bank BNI Syariah yang merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia dapat menganalisis apakah kebijaksanaan-kebijaksanaan terhadap pelayanan, fasilitas, dan tarif yang telah ditetapkan sebelumnya dapat diterima dengan baik oleh para konsumen, sehingga apabila perusahaan tersebut selama ini belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, maka dengan mengetahui perilaku konsumen akan dapat ditentukan langkah-langkah menuju pada suatu kebijaksanaan yang lebih baik lagi.

Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari konsumen. Bagaimana mereka merancang pelayanannya sedemikian rupa sehingga para konsumen selalu merasa dipuaskan dan pada akhirnya mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan atau produk, sehingga perusahaan dapat mencapai *profitabilitas* yang tinggi dan perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan persaingan dan bisa menjadi pemimpin pasar yang tangguh.

Untuk menilai tingkat kualitas pelayanan jasa Bank BNI Syariah digunakan pendekatan *Hard* dan *Soft* Atribut. Dalam terminologi *hard* dan *soft* atribut yang digunakan Driver and Johnston (2001) sebagai *stenografi* untuk *interpersonal* dan *noninterpersonal*. Yang dimaksud dengan *soft* atribut meliputi perhatian, kepedulian, komitmen, komunikasi, kehormatan, fleksibel, dan akrab. Sedangkan *hard* atribut meliputi akses, estetika, ketersediaan, kebersihan, kenyamanan, wewenang, kemampuan, integritas, keandalan, kemampuan bereaksi, dan keamanan.

Pada umumnya kualitas pelayanan dari setiap perbankan syariah merupakan kunci utama yang akan menjadi keunggulan daya saing perbankan syariah dengan perbankan konvensional. Untuk kualitas jasa PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta menurut sebagian masyarakat sudah memenuhi tingkat dasar keinginan atau harapan masyarakat dibandingkan dengan kualitas jasa bank Syariah lainnya. Berdasarkan pemikiran diatas, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas jasa perbankan syariah dengan judul “Kualitas Jasa: Pendekatan *Hard* Dan *Soft* Atribut di PT Bank BNI Syariah Di Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan dari uraian diatas, maka kami penulis mencoba merumuskan beberapa masalah dari penelitian tersebut, antara lain:

1. Bagaimana kualitas jasa: pendekatan *hard* atribut BNI Syariah Cabang Yogyakarta?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas jasa: *soft* atribut BNI Syariah Cabang Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Penulis ingin menganalisa tentang kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan pendekatan *hard* dan *soft* atribut pada Bank BNI Syariah.
2. Untuk menganalisa pada Bank BNI Syariah, atribut mana yang berpengaruh kepada kepuasan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis.
 - a. Dapat memberikan informasi terkait tingkat kepuasan nasabah.
 - b. Dapat memberikan informasi tentang prioritas perbaikan kualitas pelayanan ke masa mendatang.
 - c. Dapat memberikan informasi tentang kinerja pelayanan yang diberikan.
 - d. Lewat penelitian ini kita dapat melihat bagaimana kemampuan bank syariah bisa memahami kualitas pelayanan kepada para nasabah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai sarana pengoperasian kemampuan yang dimiliki dan sebagai tambahan pengetahuan mengenai kualitas jasa perbankan syariah.
 - b. Lewat pendekatan tersebut dapat digunakan sebagai tolak ukur agar lebih memahami tentang kepuasan pelanggan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pada penelitian kali ini terbagi kedalam lima bab. Adapun penjelasan masing-masing bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I dalam penelitian ini menguraikan argumentasi mengenai pentingnya penelitian ini yang mencakup. Pertama, latar belakang masalah sebagai

landasan awal dari penelitian ini. Kedua, rumusan masalah untuk memfokuskan pembahasan dalam penelitian kali ini. Ketiga, menguraikan beberapa tujuan dari penelitian dari penelitian ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab II dalam penelitian ini menguraikan beberapa hal mengenai. Pertama, telaah pustaka yang menjelaskan beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian kali ini disertai dengan perbedaan penelitian kali ini dengan penelitian terdahulu. Kedua, kerangka teori yang membahas mengenai beberapa teori yang memiliki hubungan dengan penelitian kali ini. Ketiga, hipotesis yang berisi mengenai kesimpulan sementara atas dugaan dari penelitian kali ini yang didasari dengan penelitian-penelitian terdahulu. Keempat, kerangka pemikiran yang berisi kesimpulan dari telaah pustaka untuk menyusun beberapa asumsi penelitian ini berdasarkan pada variable-variabel yang digunakan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan mengenai metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian kali ini. Didalamnya berupa Desain Penelitian, Sumber Data, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel dan Metode Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab IV , berisi tentang analisis data dan penjelasan mengenai gambaran dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, yang dilanjutkan dengan beberapa pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB V : PENUTUP

Bab kelima, berisi tentang penguraian dari hasil penelitian dan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Selanjutnya penguraian tentang saran untuk penelitian selanjutnya yang dilengkapi dengan daftar pustaka.