

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Memasuki era global, bank merupakan salah satu bentuk usaha di bidang jasa keuangan yang berperan penting di tengah masyarakat. Seperti dijelaskan dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998 pasal 1 angka 2, pengertian bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Perkembangan jasa perbankan di Indonesia saat ini, tidak hanya didominasi oleh bank-bank umum milik negara, bank swasta, maupun bank asing. Namun, geliat bank syariah yang mengusung konsep prinsip atau aturan agama Islam juga mulai diperhitungkan pengguna jasa perbankan. Perhatian masyarakat terhadap bank syariah ini telah dimulai sejak berdirinya bank syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muammalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992. Tentang bank syariah ini juga telah diatur dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998 Pasal 1 angka 3, di mana Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Hal ini berarti Indonesia menganut sistem perbankan ganda (*dual banking system*), sehingga memberi ruang dan dukungan kepada bank konvensional untuk membuka Unit Usaha Syariah (UUS) agar dapat menjawab antusiasme dan kebutuhan masyarakat terhadap perbankan syariah.

Perkembangan bank syariah yang cukup pesat, terjadi pada tahun 2000 silam. Bermula dari keresahan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja bank konvensional yang dirasakan kurang sesuai dengan penerapan konsep syariat agama Islam dalam bidang ekonomi terutama di sektor perbankan. Ketidaksesuaian tersebut antara lain tentang penerapan sistem bunga, yang dinilai terdapat praktek riba di dalamnya. Seperti yang kita ketahui, riba menurut syariat Islam hukumnya haram. Sehingga, nasabah membutuhkan alternatif pelayanan perbankan yang lebih syar'i tetapi tetap menguntungkan bagi nasabah dengan sistem bagi hasil yang kompetitif.

Perbedaan karakteristik antara bank konvensional dan bank syariah yang cukup mendasar tentunya menjadi bahan pertimbangan bagi calon nasabah dalam memilih jasa perbankan yang ingin mereka gunakan. Sikap dan persepsi mereka terhadap bank syariah juga dapat mempengaruhi perilaku mereka terhadap produk perbankan itu sendiri. Indonesia sebagai negara yang mayoritas penduduknya adalah muslim, dinilai menjadi pangsa pasar perbankan syariah yang masih luas.

Akan tetapi, sampai saat ini aset perbankan syariah saat ini masih belum stabil. Pasalnya ketentuan mengenai jaringan kantor dan membuat perbankan berlomba-lomba meningkatkan kembali asetnya sehingga prosentase sulit distabilkan. Rata-rata kenaikan *market share* bank syariah diprediksikan terjadi kenaikan antara 1-2 persen per tahun. Pada Mei 2013, *market share* perbankan syariah 4,9 persen dengan aset Rp 215 triliun. Jika digabungkan dengan aset Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), aset menjadi Rp 220 triliun. Bank syariah dapat memperbesar lagi *market share*. Misalnya dengan menggarap dana-dana di

Kementerian Agama, sekolah-sekolah berlandaskan Islam serta tempat-tempat yang berkaitan dengan wisata syariah seperti hotel syariah dan travel syariah. Sayangnya, sejauh ini sosialisasi tentang keutamaan serta pentingnya memilih bank syariah masih jauh dari kata maksimal. Sehingga, nasabah belum memahami sepenuhnya alasan mengapa mereka harus menggunakan jasa perbankan syariah.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih jasa layanan perbankan. Seorang muslim yang memperhatikan aturan dalam syariat agama Islam, tentu sangat berhati-hati terhadap masalah halal dan haram. Termasuk juga mengenai hukum riba. Mengapa kita sebagai seorang muslim harus ke bank syariah? Tentu saja karena dilihat dari sisi kehalalannya. Seorang muslim yang baik akan mendahulukan aturan-aturan yang agama dalam setiap aspek kehidupannya. Kesadaran akan pentingnya syariat Islam ditegakkan, mendorong umat muslim untuk pergi ke bank syariah. Hal ini menjadi gambaran ideal, bahwa seharusnya masyarakat Indonesia khususnya umat muslim secara keseluruhan menggunakan perbankan syariah.

Selanjutnya adalah kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan kepada nasabah. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat antara nasabah dengan perusahaan. Ikatan dalam jangka panjang memberi kesempatan bagi perusahaan untuk dapat memahami kebutuhan nasabah. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan serta meminimalisir hal-hal yang kurang berkenan bagi nasabah, untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Seperti yang kita ketahui, umumnya seorang pelanggan atau nasabah yang puas hanya akan memberitahu minimal satu orang saja tentang perusahaan terkait. Namun, jika nasabah tidak puas pada pelayanan yang diberikan maka ia akan cenderung memberitahukan kepada lebih banyak orang tentang ketidakpuasannya tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, setiap perusahaan khususnya bidang perbankan wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa sehingga pelayanan dapat memuaskan nasabahnya..

Penilaian akan kualitas layanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zeithaml yang dikenal dengan *service quality* (SERVQUAL), yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) (Kotler, 1997:53).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting yang menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.

Hal ini juga menjadi perhatian dari Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo, tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dari waktu

ke waktu. Banyak yang masih beranggapan, tidak adanya perbedaan dari Bank Syariah Mandiri dan Bank Mandiri konvensional. Baik dari sisi permodalan, karakteristik maupun pelayanan. Pertama, masalah permodalan. Masyarakat masih ragu, apakah Bank Syariah Mandiri murni syariah. Karena adanya ketakutan akan bercampurnya antara bisnis yang syar'i dengan bisnis yang tidak sesuai dengan syariah, apabila menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri.

Perlu diketahui, sejak awal pembentukannya Bank Syariah Mandiri sudah berdiri sendiri dengan modal awal yang dikucurkan berbeda dengan modal yang digunakan pada Bank Mandiri konvensional. Sehingga, aliran dana yang diputar di Bank Syariah Mandiri dijamin kehalalannya dari unsur ribawi (yang dalam perbankan konvensional kita kenal dengan sistem bunga). Kemudian aset perusahaan dan dana masyarakat yang terkumpul melalui nasabah tersebut digulirkan dalam bisnis yang sesuai dengan syariat. Pembagian keuntunganpun telah disesuaikan dengan sistem bagi hasil sesuai akad yang berlaku di perbankan syariah, yang tentunya telah disepakati bersama.

Kedua, karakteristik. Bank syariah memiliki karakteristik yang berbeda dengan bank konvensional terkait produk, perjanjian (akad), pembagian keuntungan (menggunakan sistem bagi hasil bukan bunga), bisnis dan investasi yang dijalankan, dan lain sebagainya.

Ketiga, dari sisi pelayanan. Standar pelayanan yang diberikan oleh bank Syariah dan bank Konvensional sedikit banyak tentunya ada perbedaan. Baik secara fisik, produk-produk yang ditawarkan, sistem yang digunakan, dan sebagainya. Bank Syariah Mandiri selalu mengusung konsep yang islami sebagai

landasan dalam melayani nasabah. Islam sebagai agama *rahmatan lil 'alamiin*, kehadirannya dalam segala aspek kehidupan diharapkan akan membawa kepada kedamaian, ketentraman, penuh manfaat dan berkah.

Bank Syariah Mandiri memiliki komitmen menjadi salah satu bagian yang mendukung peradaban yang mulia, melalui kegiatan ekonomi syariahnya. Kehadirannya sangat diharapkan menjadi salah satu tiang penyangga berdirinya ekonomi Islam. Kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi faktor yang mendorong kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Apalagi ditengah-tengah persaingan yang terjadi antar Bank Syariah yang semakin ketat, Bank Syariah Mandiri terus berusaha meningkatkan pelayannya.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri terus diupayakan berorientasi kepada kepuasan nasabah. Namun, masih timbul pertanyaan, apakah pelayanan yang diberikan tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo dilihat dari lima indikator variabel kualitas pelayanan yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo perlu mengidentifikasi apakah indikator tersebut telah mewakili kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini, penulis memilih objek penelitian pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Ponorogo karena BSM Cabang Ponorogo merupakan salah satu Bank Syariah terdapat di kota Ponorogo. Saat ini BSM cabang Ponorogo juga telah memiliki gedung sendiri yang telah terpisah dari bank induknya yaitu bank Mandiri. Hal ini menunjukkan adanya suatu keseriusan dari

pihak bank yang merasa perlu memisahkan diri dari bank induknya yang nota bene masih mengusung sistem perbankan konvensional. Selain itu, pemilihan tempat penelitian didasarkan karena unsur kedekatan lokasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka selanjutnya akan dilakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan meliputi indikator variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo?
2. Diantara indikator variabel kepuasan nasabah yakni bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati, manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan meliputi indikator variabel yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo.

2. Mengetahui indikator variabel kualitas layanan (*service quality*) yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh antara lain:

- a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana menambah ilmu pengetahuan serta wawasan tentang ilmu ekonomi Islam di bidang perbankan syariah, khususnya pengetahuan tentang kualitas pelayanan bank syariah di masa mendatang.

- b. Bagi Perusahaan Terkait

Sebagai informasi bagi perusahaan mengenai tingkat kepuasan nasabah terkait pelayanan yang telah diberikan bank kepada para nasabah. Kedepannya, diharapkan adanya perhatian atas pengaruh kualitas pelayanan tersebut dan adanya langkah-langkah perbaikan kualitas kinerja perusahaan. Sehingga, dapat meningkatkan kepercayaan dan jumlah nasabah yakni pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo.

- c. Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Sebagai tambahan pengetahuan bagi universitas terutama Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo tentang perkembangan ekonomi syariah, salah satunya tentang perbankan syariah. Karena masih terbatasnya pengetahuan tentang ekonomi Islam di kalangan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo.