

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga keuangan memiliki peran yang besar bagi perekonomian di Indonesia yaitu menghubungkan antara pihak yang memerlukan dana dan pihak yang mengalami surplus dana (Budisantoso et al., 2006). Lembaga keuangan diberi batasan sebagai semua badan yang kegiatannya di bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Lembaga keuangan terdiri dari dua jenis yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan bank mempunyai kegiatan yang mempertemukan pihak yang membutuhkan dana (Borrower) dan pihak yang mempunyai kelebihan dana (Saver) (Julius, 1999).

Perbankan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak". Dengan memberikan kredit kepada beberapa sektor perekonomian, bank melancarkan arus barang dan jasa dari produsen kepada konsumen (Wafa, 2017). Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak (Malayu, 2009).

Secara umum jenis-jenis bank di Indonesia antara lain Bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Umum di Indonesia dibedakan menjadi dua yaitu Bank Umum Konvensional dan Bank Umum Syariah. Menurut Danupranata (2013) yang dimaksud Bank Konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Konvensional pada umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk menyerap dana masyarakat antara lain tabungan, simpanan deposito, simpanan giro, dan selanjutnya menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan cara mengeluarkan kredit antara lain kredit investasi, kredit modal kerja, kredit konsumtif dan kredit lainnya.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 Bank Syariah adalah badan usaha berupa bank yang mengoperasikan usahanya berdasarkan prinsip bagi hasil yang sesuai dengan kaidah ajaran islam. Sistem bank syariah menawarkan fungsi dan jasa yang sama dengan bank konvensional meskipun diikat dalam prinsip-prinsip Islam. Usaha pembentukan bank syariah didasari oleh larangan dalam Agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga (riba) serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dijamin oleh sistem

perbankan konvensional (Febrinawati, 2018). Kegiatan usaha bank Islam antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (Mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip usaha patungan (Musyarakah), jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (Murabahah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa (Ijarah) (Veithzal et al., 2010).

Dalam perbankan konvensional terdapat kegiatan yang dilarang oleh Syariah Islam, seperti menerima dan membayar bunga (riba), membiayai kegiatan produksi dan perdagangan barang-barang yang dilarang syariah Islam (Arifin, 2003). Islam bukanlah satu-satunya agama yang melarang pembayaran bunga. Banyak pemikir zaman dahulu yang berpendapat bahwa pembayaran bunga adalah tidak adil. Bahkan meminjamkan uang dengan bunga dilarang pada zaman Yunani Kuno. Aristoteles, Plato juga mengutuk praktek bunga (Arifin, 2003). Dalam perbankan syariah uang bukanlah merupakan suatu komoditi melainkan hanya merupakan alat untuk mencapai pertambahan nilai ekonomis (*Economic Value Added*). Hal ini bertentangan dengan perbankan berbasis bunga dimana “uang mengembangbiakkan uang”, tidak peduli apakah uang itu dipakai dalam kegiatan produktif atau tidak (Kafsyi, 2000).

Perbankan syariah telah membuktikan dirinya sebagai suatu sistem yang tangguh melalui krisis ekonomi di Indonesia. Dalam kondisi krisis ekonomi 1998 bank konvensional banyak yang *collapse* yang pada akhirnya dilikuidasi karena terjadinya *negative spread* (bunga tabungan lebih tinggi jika dibandingkan dengan bunga pinjaman). Hal itu terjadi karena bank konvensional yang mengalami kesulitan keuangan. Tingginya tingkat suku bunga yang ditetapkan pemerintah mengakibatkan tingginya biaya modal bagi sektor usaha yang pada akhirnya mengakibatkan merosotnya kemampuan usaha sektor produksi. Sebagai akibatnya kualitas aset perbankan turun secara drastis sementara sistem perbankan diwajibkan untuk terus memberikan imbalan kepada depositor sesuai dengan tingkat suku bunga pasar (Bank Indonesia, 2002).

Kehadiran bank syariah di Indonesia memberikan nuansa semakin bervariasinya landasan operasionalnya bank di Indonesia (Wafa, 2017). Namun bukan berarti semua nasabah pada bank syariah, mempertimbangkan faktor-faktor dalam memilih suatu bank hanya menilai dari sisi syariahnya saja (Antonio, 2001). Baik bank konvensional maupun bank syariah memiliki kelebihan dan kelemahannya masing-masing. Maka dari itu manajemen bank harus berusaha mempertahankan dan meningkatkan serta berusaha memperbaiki kelemahannya karena masyarakat cenderung memilih bank yang memiliki pelayanan yang paling baik. Kinerja bank yang semakin baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasa bank dan mampu bersaing dengan bank konvensional yang lebih dulu berdiri (Putri, 2016).

Pada saat ini kualitas layanan dalam industri jasa telah menjadi suatu kebutuhan pokok, apabila industri jasa ingin berkompetisi dengan pasar global maupun pasar domestik. Dikarenakan tuntutan konsumen atau nasabah Indonesia terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan industri jasa yang semakin meningkat. Sebagai perusahaan yang selalu melakukan layanan atau transaksi terhadap nasabah maka penting bagi bank syariah untuk memperhatikan bagaimana kualitas layanan antar karyawan terhadap nasabahnya. Menurut *Wyckof* (dalam Lovelock, 1988), kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*), (Parasuraman et al., 1985). Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan nasabahnya.

Kualitas pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan nasabah bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan perbankan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar nasabah. Berdasarkan hal itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayan agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pencapaian bisnis di lingkungan suatu perusahaan perusahaan, hanya mungkin dapat ditunjang dengan menyediakan tenaga kerja yang berkualitas, oleh karena itu tujuan Manajemen SDM adalah mewujudkan SDM yang berkualitas, agar mampu mewujudkan tujuan bisnis berupa produk dan pelayanan yang berkualitas (Nawawi, 2011).

Kualitas pelayanan pada nasabah dapat ditingkatkan dengan cara mempelajari kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga mengembangkan rencana dan proses tindakan untuk memberi nasabah apa yang benar-benar mereka inginkan dan butuhkan. Kualitas pelayanan saat ini muncul sebagai keunggulan kompetitif bagi bank untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Kualitas pelayanan juga telah menjadi semakin penting bagi kelangsungan hidup perusahaan dan karenanya, sudah jelas bahwa kualitas pelayanan juga menjadi perhatian besar. Dengan demikian, kebutuhan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan muncul. Kegagalan penyedia layanan bergantung pada hubungan berkualitas tinggi dengan nasabah dan juga menentukan kepuasan dan loyalitas nasabah. Di lingkungan jasa perbankan yang kompetitif saat ini, memberikan layanan berkualitas tinggi kepada nasabah adalah suatu keharusan untuk kesuksesan dan kelangsungan hidup bank manapun.

Bisnis yang berusaha meningkatkan profitabilitas sangat disarankan untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan secara terus menerus. *Online Banking* atau *i-banking (internet banking)* adalah praktik membuat transaksi bank baik informasi maupun transaksional via internet. Dengan hanya satu *klik mouse*,

perbankan online memungkinkan bagi para nasabah untuk melakukan deposit, penarikan dan membayar tagihan. Oleh karena itu, dalam *i-banking*, nasabah memiliki interaksi dengan situs web bank, dan dalam situasi seperti itu, penting bagi bank untuk memberikan layanan berkualitas tinggi melalui internet. Dibandingkan dengan perbankan tradisional, *i-banking* mencakup interaksi non tunai antara sistem informasi bank online dan nasabahnya (Malik dan Oberoi, 2017).

Pelayanan dan etika pemasaran produk jasa bank harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi nasabah. Apabila pelayanan dan etika bank dilakukan dengan baik dan benar maka pemasaran produknya diharapkan akan berhasil baik pula. Kualitas karyawan atau SDM yang baik itu harus memiliki pengetahuan akademik yang luas serta keterampilan yang handal, karena pengetahuan dan keterampilan merupakan kunci utama seorang SDM yang berkualitas pengembangan pengetahuan dan keterampilan harus dilakukan agar pelayanan terhadap nasabah dapat ditingkatkan, tidak hanya pengetahuan dan wawasan saja yang menjadi faktor penting dalam kualitas seorang SDM, pelayanan yang diberikan oleh seorang SDM merupakan kualitas SDM itu sendiri, pelayanan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah itu sendiri (Hasibuan, 2012).

Menurut Tjiptono (2007) adapun pengertian dari *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati/perhatian), dan *reliability* (kehandalan) adalah: *Responsiveness* (Daya Tanggap), yakni kemampuan menjelaskan informasi yang disampaikan karyawan pada nasabah, hal ini mencakup kecepatan respon karyawan dalam menangani transaksi nasabah. Dalam hal ini, tidak hanya frontliner atau teller saja yang berhadapan langsung dengan nasabah, tetapi *security* Bank syariah pun harus memiliki daya tanggap yang baik. *Assurance* (Jaminan), yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Bank syariah mampu memberikan kepercayaan dan menjamin uang nasabah, mampu melayani nasabah Bank syariah dengan baik, dan memiliki kemampuan profesionalisme karyawan dalam memberikan komunikasi yang mudah dengan nasabahnya. *Tangibles* (Bukti Fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Hal ini agar bertujuan memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan setiap transaksi di Bank syariah. *Emphaty* (Empati), kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing nasabah. Karyawan yang bertugas sebagai *frontliner* (*teller* dan *customer service*) diharapkan memiliki kemampuan individu yang baik mengenai bagaimana menjadi relasi dengan nasabah dan mampu berkomunikasi dengan baik. *Reliability* (Kehandalan), kemampuan untuk mewujudkan janji sesuai dengan yang telah

dijanjikan secara tepat dan akurat. Bank syariah memiliki Frontliner (*teller* dan *customer service*) yang mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan mengetahui produk-produk Bank syariah dengan baik.

Penelitian sejenis sebelumnya terjadi *research gap* yang dilakukan oleh Permana (2011) menyatakan bahwa terdapat gap dalam mempersepsikan faktor penentu kualitas jasa perbankan di Surabaya antara nasabah dan karyawan dimana nasabah lebih mementingkan faktor layanan. Damayanti (2017) menyatakan bahwa terdapat enam faktor kualitas layanan perbankan di Lamongan daya tanggap, aksesibilitas, keandalan, bukti fisik, jaminan dan empati. Wijayanti (2016) menyatakan bahwa faktor keandalan, daya tanggap dan jaminan merupakan faktor yang penting dalam mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan faktor bukti langsung menjadi prioritas utama untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Namun Suryani (2011) menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi terhadap kualitas jasa antara karyawan *frontline* dan *back-office* perbankan, demikian pula tidak terdapat perbedaan persepsi terhadap kualitas jasa antara karyawan bank laki-laki dan perempuan. Rotinsulu (2015) menyatakan bahwa *Responsiveness* yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Manajemen Bank Mandiri Tbk, Cabang Bahu Mall Manado sebaiknya memperhatikan *Tangible* dan *Responsiveness*, untuk dapat memenuhi tujuannya, yaitu kepuasan nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam dunia bisnis, memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah melalui penyampaian jasa atau produk yang berkualitas. Menurut Philip Kotler (1997) Kepuasan pelanggan atau nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kosnya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Para pelanggan atau nasabah tidak mengevaluasi kualitas pelayanan semata-mata berdasarkan hasil dari suatu jasa pelayanan, tetapi mereka juga mempertimbangkan bagaimana pelayanan itu diberikan. Kepuasan pelanggan atau nasabahan terpenuhi jika mereka memperoleh apa yang mereka inginkan, pada saat mereka membutuhkannya di tempat yang mereka inginkan, dan dengan cara yang mereka tentukan.

BRI Syariah merupakan lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah islam menjalankan kegiatan operasionalnya, salah satu dalam penghimpunan dana BRI Syariah terhitung masih baru dirikan, namun prestasinya cukup banyak. Menurut Lukita selaku corporate Secretary Group Head BRI Syariah “sudah dua tahun terakhir ini BRI Syariah meraih peringkat AA+ dari Fitch Ratings. Peringkat itu hanya satu tingkat dibawah induk BRI Syariah, Bank BRI. Peringkat AA+ mengindikasikan kemampuan BRI Syariah untuk membayar kewajiban dengan baik. Selain itu kinerja sebagian bank menurun, bahkan mengalami pertumbuhan negatif, pertumbuhan dana pihak ketiga (DPK) BRI Syariah dari produk tabungan

justru melesat. Salah satu cabang dari BRI Syariah adalah BRI Syariah Cabang Jember.

BRI Syariah Cabang Jember didirikan pada 23 September 2013. Seperti halnya BRI Syariah, BRI Syariah Cabang Jember juga memiliki prestasi yang baik dimata masyarakat jember dan sekitarnya, hal ini dibuktikan banyaknya jumlah nasabah BRI Syariah Cabang Jember. Nasabah dari BRI Syariah Cabang Jember tidak hanya masyarakat Jember itu sendiri melainkan daerah Situbondo, Bondowoso, Banyuwangi, dan Lumajang, hal ini dikarena banyaknya jenis produk layanan yang ditawarkan kepada nasabah.

Bank syariah harus memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan nasabah, maka nasabahakan merasa lebih puas. Nasabah juga dapat memberikan masukan penting bagi bank syariah untuk dapat memperbaiki pelayanan, serta strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi nasabahnya (Kotler dan Armstrong, 2011). Berdasarkan hasil *survey Top Brand 2018* produk tabungan syariah sebagai berikut:

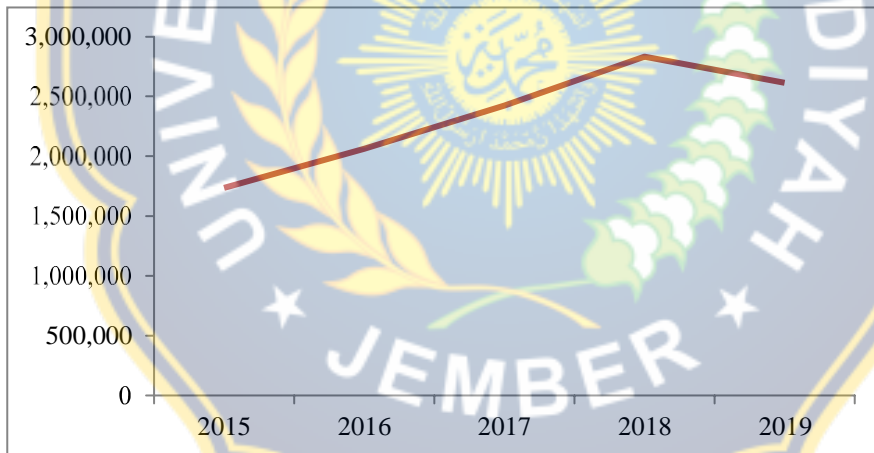


Tabel 1.1
Top Brand Index 2019
Tabungan Syariah

No	Bank	Top Brand Index
1	BRI Syariah	29.1%
2	Bank Mandiri Syariah	21.2%
3	BNI Syariah	20.0%
4	BCA Syariah	15.4%
5	Bank Muamalat	4.7%

Sumber: <http://www.topbrand-award.com> (2019)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa BRI Syariah KC Jember mendapatkan penilaian paling tinggi, hal ini berarti kualitas pelayanan BRI Syariah KC Jember tergolong baik. PT Bank BRISyariah Tbk atau BRISyariah, melakukan paparan publik/Go Publik dalam rangka Penawaran Umum Perdana Saham atau Initial Public Offering (IPO). PT Bank BRISyariah Tbk merupakan IPO pertama (Go Public) bagi bank syariah dengan status anak perusahaan bank BUMN. Berikut merupakan Jumlah Pendapatan PT Bank BRISyariah Tbk tahun 2015 – 2019.



Gambar 1.1 Jumlah Pendapatan PT Bank BRI Syariah Tbk tahun 2015 – 2019.

Sumber: Laporan Keuangan BRI Syariah tahun 2015 - 2019

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan bahwa Jumlah Pendapatan BRI Syariah sejak tahun 2015 hingga 2019 mengalami fluktuasi. Jumlah pendapatan salah satunya disebabkan kepuasan nasabah dengan pelayanan yang telah diberikan BRI Syariah. Namun berdasarkan observasi awal terhadap pelayanan BRI Syariah KC Jember didapatkan permasalahan mengenai nomor antrian masih menggunakan sistem manual sehingga kurang efektif apabila terdapat nasabah yang meninggalkan

nomor antrian sebelum pelayanan. Selain itu tempat duduk nasabah yang disediakan BRI Syariah KC Jember kurang nyaman karena terbuat dari bahan besi bukan sejenis sofa. Penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang menentukan kualitas jasa BRI Syariah KC Jember dengan menggunakan metode analisis data uji *One-way ANOVA*.

Penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang menentukan kualitas jasa perbankan di BRI Syariah KC Jember, dimana segmen yang diidentifikasi adalah nasabah dan kinerja perusahaan serta karyawan bank sebagai pembanding penentu kualitas jasa perbankan di bank BRI Syariah KC Jember dan menguji perbedaan persepsi antara nasabah dan kinerja perusahaan

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat perbedaan kualitas jasa menurut persepsi nasabah dan kinerja perusahaan BRI Syariah KC Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis terdapat perbedaan kualitas jasa menurut persepsi nasabah dan kinerja perusahaan BRI Syariah KC Jember?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat atas penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pembaca

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor penentu kualitas jasa BRI Syariah KC Jember.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu penelitian dalam bidang Manajemen Pemasaran yang berkaitan dengan faktor-faktor penentu kualitas jasa perbankan bank syariah.

3. Manfaat Peraktis

Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan kualitas jasa perbankan bank syariah dari pesaingnya.