

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem ekonomi Islam memiliki prinsip-prinsip dasar yang membedakannya dengan sistem ekonomi lainnya. Ekonomi Syariah adalah kumpulan norma hukum yang bersumber dari Al-Quran dan Al-Hadis yang mengatur perekonomian manusia.¹ Dalam salah satu hadistnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadist yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah :

خير الناس أنفعهم للناس

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”

Salah satunya adalah kegiatan ekonomi perbankan. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam perekonomian. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.² Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Untuk itu setiap bank selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan. Kepuasan nasabah sangatlah penting dalam membentuk

¹Zainudin Ali, *Hukum Ekonomi Syariah*, 2 ed. (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).

²I. Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali,” *E-Jurnal Manajemen* 5, no. 1 (2016).

citra dan sikap yang baik terhadap perbankan. Pembentukan sikap yang baik diperlukan agar nasabah mempunyai kepuasan dan dapat terus dipertahankan.³

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan terutama dari nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan.⁴ Usaha jasa perbankan yang merupakan usaha jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan mengutamakan masalah kualitas pelayanan (*service quality*).⁵ Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.⁶ Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perbankan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*).⁷ Adanya ketidaksesuaian antara *perceived service* atas *expected services* menciptakan masalah kualitas pelayanan menurut nasabah, fenomena ini dinamakan kesenjangan (GAP). Dari sinilah terciptanya persepsi nasabah mengenai kepuasan nasabah (*customer satisfaction*).

³MA Rahmana, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN KEPUASAN NASABAH PINJAMAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH STUDI KASUS: PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT KANTOR CABANG MAGETAN," 2008.

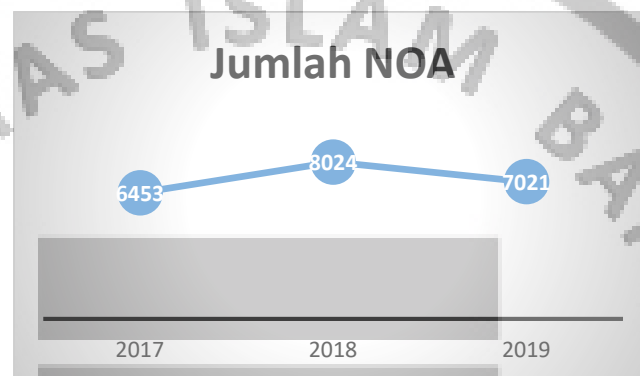
⁴A. Valarie, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Bagian Retail & Consumer Risk Group," t.t.

⁵Mohdari Mohdari, "HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU PANGERAN ANTASARI BANJARMASIN," *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 11, no. 2 (2018): 200–212.

⁶M. ZULHAM EFENDY, "ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LONDRE38 DI DESA KANIGORO," 2015.

⁷Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung," *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2016): 145–68.

Salah satu cabang BRI Syariah di Indonesia adalah Bank BRI Syariah KCP Rancaekek yang berada di Kabupaten Bandung. BRI Syariah KCP Rancaekek mengalami peningkatan yang signifikan dilihat dari peningkatan jumlah NOA (Number Of Account). NOA adalah sebuah sistem standar penomoran rekening bank atau dalam bahasa perbankan adalah tingkat naik turun data rekening nasabah.⁸



Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah NOA di BRI Syariah KCP Rancaekek

Sumber : Bank BRI Syariah Kcp Rancaekek, 2019

Sumber : Bank BRI Syariah Kcp Rancaekek, 2019

Gambar 1.1 menunjukkan jumlah kenaikan tingkat NOA tahun 2017 sebanyak 6.453 rekening, di tahun 2018 sebanyak 8.024 rekening dan di tahun 2019 sebanyak 7.021 rekening, jumlah rekening ini dapat dilihat bahwa adanya peningkatan dan penurunan disetiap tahunnya. Gambaran ini menunjukkan naik turunnya jumlah nasabah. Penurunan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Dapat disimpulkan bahwa Bank BRI Syariah KCP Rancekek masih bersifat fluktuatif yaitu kondisi/keadaan yang tidak stabil atau menunjukkan gejala yang tidak tetap dan berubah-ubah. Dengan adanya peningkatan dan penurunan jumlah NOA dapat diasumsikan adanya ketidakpuasan nasabah dalam berbagai faktor.

⁸Pramana dan Rastini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali."

Dinamika ketidakpuasan nasabah ini akan diteliti sehingga akan memberikan berbagai jawaban yang akan disimpulkan oleh peneliti.

Gerak fluktuatif dari data tersebut dapat di indikasikan karena loyalitas nasabah BRIS masih diragukan dan terlihat pula kemungkinan bahwa nasabah berpindah ke bank lain akibat persaingan antar perbankan yang semakin ketat. Hal ini ditegaskan oleh Restu selaku teller BRIS Rancaekek yang menyatakan bahwa “banyak nasabah yang kurang loyal karena menurut pendapat mereka bank konvensional lah yang akan membantu langsung dalam sistem pembiayaan”⁹. Dari hasil wawancara dengan *Customer Service* menjelaskan bahwa pemikiran nasabah mengenai kredit di Bank BRI konvensional dinilai lebih mudah.

Sebagai lembaga keuangan, perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama dari nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan.¹⁰ Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanan, strategi pemasaran, segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip muamalah, serta inovatif menciptakan produk yang di butuhkan oleh masyarakat. Usaha jasa perbankan yang merupakan usaha jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan mengutamakan masalah kualitas pelayanan (*service quality*). Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perbankan. Fenomena ini terjadi hampir di seluruh bank, dimana nasabah juga menginginkan adanya peningkatan pelayanan

⁹Restu, “Wawancara dengan Customer Service,” 23 Januari 2020.

¹⁰Andi Lesmana, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Bagian Retail & Consumer Risk Group,” *Magister Manajemen, Universitas Gunadarma*. [Http://Www.Gunadarma. Ac. Id/Library/Articles/Postgraduate/Management/Perbankan/Artikel_91204009. Pdf](http://www.gunadarma.ac.id/Library/Articles/Postgraduate/Management/Perbankan/Artikel_91204009.Pdf).(Diakses Tanggal 7 Januari 2015), 2008.

maksimal secara terus menerus, ketika menggunakan jasa yang ada di bank.¹¹ Namun kenyataannya terkadang masih jauh dari apa yang menjadi harapan, atau keinginan dari nasabah itu sendiri, dengan melihat berbagai hal mengenai keinginan kepuasan nasabah yang semakin tidak terbatas.

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita menggugup tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnisnya. Saat ini hampir semua perusahaan, terlebih perusahaan jasa dapat menghasilkan pelayanan yang sama dengan diterapkan.¹²

Menurut Parasuraman, terdapat beberapa dimensi dari kualitas pelayanan antara lain *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*.¹³ Dimensi-dimensi ini menentukan tingkat kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan baik. Manfaat penelitian dalam akademik adalah Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan Ekonomi Islam mengenai Survei Kepuasan Nasabah. Manfaat bagi peneliti adalah sebagai wahana pengembangan ilmu yang telah diperoleh selama duduk dibangku perkuliahan Fakultas Syariah, program studi Hukum Ekonomi Syariah. Bagi BRI Syariah KCP Rancaekek diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan informasi dan gambaran yang berkaitan dengan tingkat

¹¹Panggih Rizki Dwi Istiarni dan P. Basuki Hadiprajitno, “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking Di Indonesia)” (Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2014).

¹²Rambat Lupioadi dan A, HAmdalam, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2008).

¹³Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014).

kepuasan nasabah, sekaligus sebagai evaluasi atas kinerja pelayanan untuk mencapai pelayanan terbaik.

Dalam menganalisis survei kepuasan nasabah ini penulis tertarik untuk meninjau permasalahan tersebut dengan melakukan penelitian mengambil judul **“SURVEI KEPUASAN NASABAH TERHADAP OPERASIONAL PELAYANAN BANK BRI SYARIAH (Studi Kasus Bank Bri Syariah Kcp Rancaekek)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka masalah yang di hadapi adalah :

1. Bagaimana Kualitas pelayanan di BRI Syariah Rancaekek?
2. Bagaimana Kepuasan pelayanan di BRI Syariah Rancaekek?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelayanan di BRI Syariah Rancaekek?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di BRI Syariah rancaekek
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan di BRI Syariah Rancaekek
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelayanan di BRI Syariah Rancaekek?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - Bagi Akademik

Sebagai pertimbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan Ekonomi Islam mengenai Survei Kepuasan Nasabah.

- Bagi Peneliti

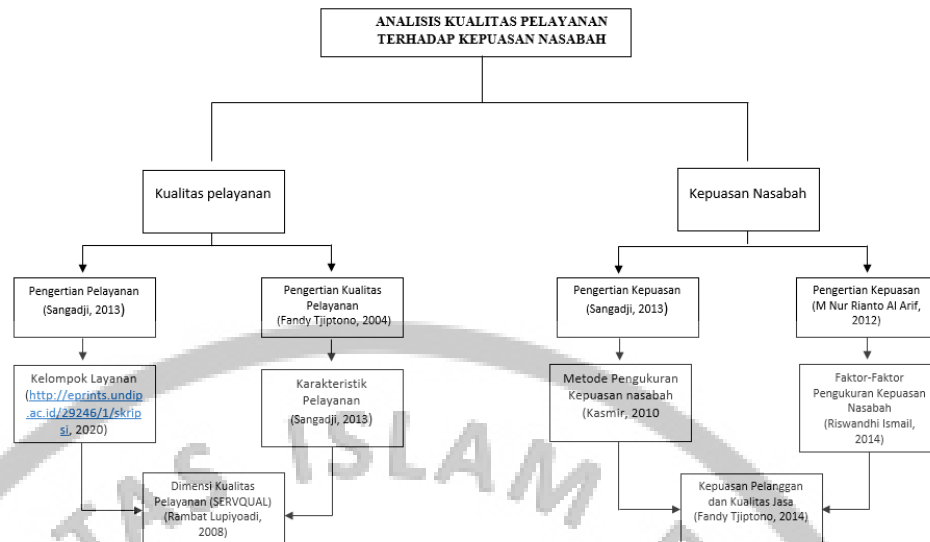
Sebagai wahana pengembangan ilmu yang telah diperoleh selama duduk dibangku perkuliahan Fakultas Syariah, program studi Hukum Ekonomi Syariah.

2. Manfaat Praktis

Bagi BRI Syariah KCP Rancaekek diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan informasi dan gambaran yang berkaitan dengan Tingkat Kepuasan nasabah, sekaligus sebagai evaluasi atas kinerja pelayanan untuk mencapai pelayanan terbaik.

E. Peta Literature Atau Kerangka Teori

Kerangka teori adalah kemampuan seorang peneliti dalam mengaplikasikan pola berfikirnya dalam menyusun secara sistematis teori-teori yang mendukung permasalahan penelitian. Teori berguna sebagai titik tolak atau landasan berfikir dalam memecahkan masalah. Penelitian ini dijabarkan oleh peneliti menggunakan peta literatur.



Gambar 2. 1 Peta Litelature

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini secara garis besar dibagi dalam lima bab yaitu sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN, Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

● **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA,** Bab ini mengkaji teori-teori yang mendasari pembahasan secara detail yang digunakan dalam penelitian.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN, Bab ini berisi tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, tehnik pengumpulan data, uji validitas dan tehnik analisa data.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN, Bab ini berisi analisa dan pembahasan dari hasil penelitian berdasarkan hasil yang diteliti.

BAB V. PENUTUP, Bab ini menjelaskan kesimpulan yang diambil dari hasil temuan penelitian dan saran yang dapat bermanfaat dan berguna untuk pembaca untuk pengembangan hasil penelitian.