

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan untuk melakukan ekspansi sehingga kondisi tersebut menciptakan pasar industri perbankan global yang terintegrasi, perubahan-perubahan tersebut juga telah memungkinkan perusahaan-perusahaan perbankan untuk memperluas pelayanan yang diberikan. Lingkungan yang berubah sangat cepat dalam bidang peraturan, struktural dan bidang teknologi telah rnerubah wajah dunia perbankan di seluruh dunia.<sup>1</sup> Perubahan-perubahan tersebut telah mengurangi hambatan-hambatan yang saat ini ada bagi perusahaan kepada nasabah-nasabahnya dan menjadikannya makin kompetitif satu sama lain. Balikan adanya kemajuan dalam bidang teknologi membuat perusahaan perbankan melakukan pemikiran ulang mengenai kebijakan strategisnya mengenai produk-produk yang akan ditawarkan kepada nasabah-nasabahnya.

Perbankan syariah dikembangkan di Indonesia disorong oleh kehendak sebagian masyarakat untuk melaksanakan transaksi perbankan yang sejalan dengan nilai dan prinsip syariah, khususnya beban riba. Kecenderungan masyarakat menggunakan sistem bunga lebih bertujuan untuk mengoptimalkan pemenuhan kepentingan pribadi, sehingga kurang mempertimbangkan dampak sosial yang ditimbulkan. Di samping pertimbangan untuk meningkatkan

---

<sup>1</sup> Angur, Madhukar G., Rajan Nataraajan dan Joh S. Jahera (1999), "Service Quality in the Banking Industry : an Assessment in a Developing Economy," *International Journal of Bank Marketing*; Vol. 16 No.7, hal., 116 - 123.

mobilisasi dana masyarakat yang belum terserap ke sector perbankan, serta meningkatkan ketahanan sistem perbankan syariah.<sup>2</sup>

Bank syariah juga memegang peranan penting dalam rangka ikut serta memajukan perekonomian Negara dan membantu kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan keuangan. Oleh karena itu kehadiran bank syariah, yaitu bank yang beroperasi dengan sistem syariah menjadi warna tersendiri di tengah-tengah masyarakat. Perbankan syariah dikembangkan di Indonesia disorong oleh kehendak sebagian masyarakat untuk melaksanakan transaksi perbankan yang sejalan dengan nilai dan prinsip syariah, khususnya beban riba. Kecenderungan masyarakat menggunakan sistem bunga lebih bertujuan untuk mengoptimalkan pemenuhan kepentingan pribadi, sehingga kurang mempertimbangkan dampak sosial yang ditimbulkan. Di samping pertimbangan untuk meningkatkan mobilisasi dana masyarakat yang belum terserap ke sector perbankan, serta meningkatkan ketahanan sistem perbankan syariah.

BNI Syariah Mencapai kinerja yang baik pada triwulan I/2013, dimana total asset naik 35,8% dibandingkan periode yang sama tahun lalu sebesar 25,7%. Kenaikan asset tersebut didukung oleh pertumbuhan pembiayaan dari 43,72% menjadi 56,9% dan dana pertumbuhan dana pihak ketiga dari 32,91% menjadi 56,9% serta laba bersih meningkat 53,6% di tahun 2012. Kinerja BNI Syariah juga semakin tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan naiknya penghimpunan dana pihak ketiga terutama disisi CASA (*current account, savings account*) yang terus tumbuh mencapai 43,6% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya. Untuk

---

<sup>2</sup> Bank Indonesia, *Biro perbankan syariah*, 2001

meningkatkan pengumpulan dana masyarakat melalui peningkatan kenyamanan bertransaksi, BNI Syariah terus mengembangkan jaringan kantor cabang, maupun jaringan layanan lainnya.

Cronin dan Taylor dalam Bloemer et al menyatakan bahwa penabung yang puas akan kembali untuk menabung lagi di suatu bank, dan kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu bank kepada nasabahnya.<sup>3</sup> Beberapa penelitian telah menemukan bukti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.<sup>4</sup> (misalnya. penelitian Johnston 1995, Blomer et al. 1998, Allfred dan Addams 2000, Lee et al. 2000. Lassar el al. 2000, dan Caruana et al. 2000. Namun sayangnya konsep kualitas pelayanan (*service quality*) masih menimbulkan banyak kontroversi.<sup>5</sup>

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah banyak didefinisikan dan dikembangkan pengukurannya oleh banyak peneliti seperti Parasuraman et al. dengan konsep SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi (*responsiveness, tangible, empathy, reliability, dan assurance*), Cronin dan Taylor 1992 dengan konsep SERVPERF yang menitik beratkan pada kinerja serta Avkiran 1994 dengan konsep BANKSERV. Konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al tersebut telah banyak diterapkan untuk pengukuran. kualitas pelayanan di bidang jasa secara umum Bahia dan Nantel 2000, namun Lee et al.

---

<sup>3</sup> Cronin JJ dan Taylor S. (1992), "Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 56, hlm. 55 - 68.

<sup>4</sup> All Fred, Anthony T. dan H. Lon Addams (2000), "Service Quality at Banks and Credit Unions : What Do Their Customer Say?," *International Journal of Bank Marketing*; Vol. 18 No. 4, hlm. 200 — 207. Johnston, Robert (1995), "The determinats of service quality : satisfires and dissatisfiers," *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 6, No. 5, hlm 53 — 71.

<sup>5</sup> Angur, Madhukar G., Rajan Nataraajan dan Joh S. Jahera (1999), "Service Quality in the Banking Industry : an Assessment in a Developing Economy," *International Journal of Bank Marketing*; Vol. 16 No.7,hlm, 116 - 123

menyatakan bahwa SERVQUAL hanya tepat digunakan untuk 2 dari 4 industri jasa yang ditelitinya. Lebih lanjut Lee et al. juga menyebutkan bahwa SERVPERF yang dikembangkan oleh Cronin dan Taylor ternyata malah lebih baik daripada SERVQUAL karena sesuai dengan 4 bidang industri yang ditelitinya. Baik SERVQUAL maupun SERVPERF merupakan konsep dan pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada bidang industri jasa secara umum. SERVQUAL dan SERVPERF cenderung kurang tepat untuk digunakan dalam bidang industri jasa perbankan. Babakus dan Mangold dalam Bahia dan Nantel bahkan menyatakan bahwa dimensi-dimensi yang tercakup dalam konsep tersebut merupakan dimensi yang hanya berlaku secara umum di bidang industri jasa, padahal pada suatu bidang industri tertentu terdapat dimensi lain yang merupakan hal kritis bagi industri jasa tertentu.<sup>6</sup>

Untuk mengatasi hal tersebut, secara khusus Avkiran 1994 mengembangkan suatu konsep yang disebut dengan BANKSERV, namun BANKSERV ternyata cenderung mengukur perilaku dari pekerja penyedia jasa saja yang nampak dari dimensi-dimensi di dalamnya seperti perilaku staf, komunikasi dan akses pada pelayanan teller.<sup>7</sup> Dalam upayanya untuk mengembangkan konsep dan pengukuran kualitas pelayanan bagi industri jasa perbankan, Bahia dan Nantel 2000 mengembangkan konsep dan pengukuran

---

<sup>6</sup> Bahia, Kamilia dan Jacques Nantel , "A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks," *International Journal of Bank Marketing*, 2000 18/2, hlm. 84 — 91

<sup>7</sup> Avkiran, Necmi K., "Developing an Instrument to Measure Customer Service Quality in Branch Banking," *International Journal of Bank Marketing*, 1994 Vol. 12, hlm. 10 --18

kualitas pelayanan yang disebut dengan Banking Service Quality (BSQ). Banking Service Quality ini terdiri dari enam dimensi yaitu:<sup>8</sup>

1. Keefektifan dan Jaminan (Effectiveness and Assurance)
2. Akses (Access)
3. Harga (Price)
4. Keterwujudan (Tangible)
5. Portofolio Jasa (Service Portfolio)
6. Keandalan (Reliability)

*Banking Service Quality* yang dikembangkan oleh, Bahia dan Nantel tersebut memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuratnan et al. dan secara khusus diperlakukan bagi sektor industri jasa perbankan sehingga lebih memadai untuk diterapkan pada perusahaan jasa perbankan dibandingkan SERVQUAL yang merupakan jabaran umum dari karakteristik industri jasa. Bahia dan Nantel menyarankan agar dalam penelitian yang melibatkan pengukuran kualitas pelayanan di sektor industri perbankan menggunakan BSQ.

Penelitian ini akan melakukan kajian mengenai pengaruh Banking Service Quality terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah Cabang Palembang. Hal ini dilakukan karena selama tahun 2014, jumlah penabung BNI Syariah dan nilai tabungan BNI Syariah kantor Cabang Palembang mengalami penurunan. Namun apabila dirunut data diketahui bahwa dari nilai rata-rata pertumbuhan

---

<sup>8</sup> Bahia, Kamilia dan Jacques Nantel "A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks," *International Journal of Bank Marketing*, 2000 18/2, hlm 87

jumlah penabung sebenarnya terdapat peningkatan. jumlah penabung, sebaliknya nilai tabungan malah mengalami penurunan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul *Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BNI Syariah cabang Palembang*

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan. sebelumnya maka penelitian ini akan melakukan kajian mengenai pengaruh dari Banking Service Quality terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah pada kantor Cabang Palembang. Mengacu pada hal tersebut di atas maka pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh dari Banking Service Quality yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), dan. Kehandatan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah Cabang Palembang baik secara parsial maupun secara simultan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai BNI adalah untuk mengetahui pengaruh dari Banking Service Quality yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), dan. Kehandatan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah Cabang Palembang baik secara parsial maupun secara simultan

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi BNI Syariah kantor Cabang Palembang, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan guna meningkatkan kepuasan nasabah produk tabungan BNI Syariah
2. Bagi pihak-pihak yang ingin mengkaji bidang yang lama, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan pijak dan landasan pemikiran untuk penelitian selanjutnya.

## **E. Sistematika Penulisan**

**Bab I:** Pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II: Landasan Teori**

Berisi uraian tentang kajian teori yang dapat digunakan sebagai bahan analisa dalam membahas objek penelitian. Kumpulan kajian teori yang akan dijadikan pisau analisa dalam membahas objek penelitian dimana akan dilakukan dalam bab IV. Tanpa ada ulasan kajian teori yang mendahului pembahasan dalam sebuah penelitian, maka akan terjadi ketidakjelasan hasil penelitian. Oleh sebab itu kajian teori ini diletakkan sebelum bab IV. Dalam bab II ini peneliti akan memaparkan tentang *Banking Service Quality* terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah cabang Palembang

### **Bab III : Metode Penelitian**

### **Bab IV : Hasil dan Pembahasan**

Merupakan laporan hasil penelitian yang membahas tentang deskripsi singkat objek penelitian, pembahasan temuan hasil penelitian dan diskusi pembahasana penelitian.

### **Bab V : Kesimpulan**

Bab ini menguraikan tentang simpulan peneliti yang dilakukan berdasarkan analisis data dari hasil temuan di lapangan, adapun saran

ditujukan kepada pihak bank maupun kepada pihak lain yang ingin mengembangkan atau mengadakan penelitian lanjutan.

Bab terakhir yang terdiri dari: Daftar pustaka, daftar lampiran dan daftar riwayat hidup.