

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah merupakan salah satu tolak ukur penerapan konsep ekonomi syariah di Indonesia. Perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang melakukan kegiatan operasionalnya tanpa mengandalkan bunga. Usaha pokok perbankan syariah yaitu memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam transaksi pembayaran serta peredaran uang yang kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariat Islam. Perbankan syariah mempunyai peranan penting dalam perekonomian. Fungsi perbankan syariah diantaranya memberdayakan ekonomi umat, mendorong penurunan spekulasi dipasar keuangan, mendorong akan pemerataan pendapatan, dan peningkatan efisiensi mobilitas dana (Susanto dan Umam, 2023).

Bank Syariah lahir di Indonesia setelah dikeluarkannya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil, yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 dalam bentuk sebuah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah yang ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991 dan memulai kegiatan operasinya pada bulan Mei 1992. Maka landasan hukum bank syariah menjadi lebih jelas dan kuat baik dari segi kelembagaan maupun landasan operasionalnya. Dari segi jaringan, pada Oktober 2023 tercatat terdapat 14 (empat belas) Bank Umum syariah (BUS), 20 (dua puluh) Unit Usaha Syariah (UUS), dan 186 (seratus enam puluh empat) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang sudah terdaftar di Bank Indonesia (Statistik Perbankan Syariah, 2023).

Di Indonesia, bank syariah secara khusus dikembangkan dan didirikan sebagai bentuk respon dari anggota ekonom, ulama, dan pemerhati perbankan muslim yang melakukan upaya untuk mengumpulkan masukan dari berbagai pihak yang menginginkan adanya jasa transaksi keuangan yang berdasarkan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah. Fungsi bank digunakan

sebagai lembaga intermediary, sebagai jembatan antara pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, sehingga membuat bank memiliki peran yang cukup penting dalam pertumbuhan dan perkembangan ekonomi pada umat (Susanto dan Umam, 2022).

Saat ini pengembangan keuangan dan ekonomi syariah di Indonesia masih kalah bersaing dibandingkan layanan keuangan secara konvensional. Hal ini tercermin dari rendahnya *Market share* perbankan syariah yang saat ini baru mencapai 6,65% per Februari 2022. Pangsa pasar perbankan syariah tercatat sebesar Rp 681,95 triliun yang terdiri dari 65,47% Bank Umum Syariah (BUS), 32,03% Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sebesar 2,5%. Rendahnya *Market share* perbankan syariah itu diakibatkan oleh produk yang ditawarkan masih kalah bersaing dengan perbankan konvensional. Akses produk yang terbatas, harga produk kurang kompetitif, kualitas lebih rendah, hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat belum sepenuhnya memilih keuangan syariah (Wimbo, 2022).

Pertumbuhan *market share* Bank Syariah yang masih rendah dikarenakan ada permasalahan diantaranya adalah rendahnya kualitas pelayanan nasabah masih tidak lebih baik dibandingkan Bank Konvensional. Produk Bank Syariah masih belum terlalu dikenal di masyarakat, kurang maksimalnya promosi produk, *Customer service* masih lamban dan kurang cekatan memberikan tanggapan atau pemecahan masalah pada keluhan konsumen, komputer yang sering mengalami gangguan pada saat pelayanan, kurang maksimalnya *teller* dalam memberikan pemahaman dan pemecahan masalah pada nasabah, kurangnya kebersihan pada ruangan area di Bank Syariah serta tingkat kepercayaan yang masih rendah.

Selain itu, persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional atau global. Produk yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur layanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap. Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi perusahaan, dimana penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Jasa pelayanan untuk memberikan rasa kepuasan, menimbulkan kepercayaan terhadap nasabah, yang merupakan prioritas utama dari penerapan pelayanan yang prima, karena tingkat perasaan seseorang setelah melihat dan merasakan kinerja hasil yang didapatkan.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut *RATER* sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) (Tjiptono, 2019).

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan

secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan (Wibowo, et. al. 2017).

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan (Kotler, 2018).

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas (Kotler, 2018).

Salah satu strategi yang menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.

Pendirian Bank Syariah Cirebon berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan boomingnya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah). Maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturasi Bank BTN tanggal 12 Desember 2003, manajemen bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah. Untuk mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi syariah berdasarkan Ketetapan Direksi No. 14/DIR/DSYA/2004. Pembentukan ini untuk memperkokoh ajaran Bank BTN menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah lainnya. Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut “BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama.” Dalam pelaksanaannya, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, Pimpinan Devisi Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip syariah (Statistik Perbankan Syariah, 2023).

Pada bulan November 2004 dibentuklah struktur organisasi kantor cabang syariah PT. BTN, dimana setiap kantor cabang syariah dipimpin oleh satu orang kepala cabang yang bertanggung jawab kepada kepala devisi syariah. Yang pada saat bersamaan Dirut BTN memintare komendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3 Desember 2004, Dirut BTN menerima

surat rekomendasi DSN/MUI tentang penunjukkan DPS bagi BTN Syariah. Yang pada tanggal 18 Maret 2005 resmi ditunjuk oleh DSN/MUI sebagai DPS bagi BTN Syariah, yaitu Drs. H. Ahmad Nazri Adlani, Drs. H. Mohammad Hidayat, MBA, MBL, dan Dr. H. Endy M. Astiwaru, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS. Pada tanggal 15 Desember 2004, BTN menerima surat persetujuan dari BI, Surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) BTN. Maka tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya BTN Syariah. Yang secara sinergi melalui persetujuan dari BI dan Direksi PT. BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005. Diikuti pada tanggal 25 Februari 2005 dengan dibukanya KCS Bandung kemudian pada tanggal 17 Maret 2005 dibuka KCS Surabaya yang secara berturut-turut tanggal 4 dan tanggal 11 April 2005 KCS Yogyakarta dan KCS Makasar dan pada bulan Desember 2005 dibukanya KCS Malang dan Solo. Pada tahun 2007, BTN telah mengoperasikan 12 (dua belas) Kantor Cabang Syariah dan 40 Kantor Layanan Syariah (Office Channelling) pada kantor-kantor cabang dan cabang pembantu. Kantor cabang syariah tersebar dilokasi Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Makasar, Malang, Solo, Medan, Batam, Tangerang, Bogor, dan Bekasi. (Statistik Perbankan Syariah, 2023).

Kualitas pelayanan di Bank BTN Syariah Cirebon ada beberapa temuan permasalahan pada nasabah terkait kualitas pelayanan yang masih kurang puas terhadap pelayanan di Bank BTN Syariah Cirebon. Kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Cirebon masih kurang optimal dalam pelayanan (Hasil wawancara kepada Kepala Bidang Umum dan SDM Bank BTN Syariah Cirebon pada tanggal 20 Maret 2023).

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dapat disimpulkan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Cirebon adalah kepuasan yang diharapkan pelanggan belum sepenuhnya tercapai karena permasalahan yang timbul dari karyawan Bank BTN Syariah Cirebon. Beberapa temuan permasalahan diantaranya adalah sebagai berikut terkadang komputer *customer service* sering mengalami gangguan, kurangnya

feedback pada pertanyaan keluhan pada nasabah, pelayanan belum maksimal saat melakukan pemecahan keluhan nasabah, fasilitas nasabah yang masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena timbulnya perbedaan antara apa yang dialami dengan apa yang diharapkan seperti, nasabah ingin cepat menyelesaikan persyaratan pelayanan namun berkas yang dibawa oleh nasabah kurang lengkap sehingga karyawan dalam memproses persyaratan pelayanan tersebut membutuhkan waktu yang tidak sebentar (Hasil wawancara salah satu karyawan pada Bank BTN Syariah Cirebon).

Pengambilan tempat penelitian di Bank BTN Syariah Cirebon sebagai tempat penelitian karena peneliti menemukan beberapa temuan permasalahan terkait kualitas pelayanan pada indikator *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) terhadap kinerja karyawan pada bank tersebut. Rendahnya kualitas pelayanan berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada 50 responden pada September 2023 tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank BTN Syariah Cirebon.



Sumber: Data Diolah Penulis, 2023

Gambar 1.1
Kualitas Pelayanan Bank BTN Syariah Cirebon

Adapun hasil studi pendahuluan kepada 50 responden tentang kualitas pelayanan di Bank BTN Syariah Cirebon adalah dimensi *tangible* (bukti fisik) yang tidak memiliki keluhan sebanyak 32 orang (64%) dan 18 orang (36%) yang memiliki keluhan tentang kebersihan ruangan, ruang tunggu kurang luas dan lahan parkir sempit. Pada dimensi *reliability* (keandalan) yang tidak memiliki keluhan sebanyak 31 orang (78%) dan yang mengalami keluhan

sebanyak 19 orang (22%) yaitu pelayanan *teller* kurang cepat dan *costumer service* lamban. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang tidak memiliki keluhan sebanyak 15 orang (30%) dan yang memiliki keluhan sebanyak 35 orang (70%) yaitu jumlah teller hanya satu tidak sesuai dengan jumlah antrian. Dimensi *assurance* (jaminan) yang tidak memiliki keluhan sebanyak 42 orang (84%) dan yang memiliki keluhan sebanyak 8 orang (16%) yaitu kurang dapat memberi solusi untuk masalah pelanggan. Dimensi *empathy* (empati) yang tidak memiliki keluhan sebanyak 36 orang (73%) dan yang memiliki keluhan sebanyak 14 orang (28%) yaitu kurang senyum/kurang ramah dan teller terlalu tegang atau kaku dalam menghadapi nasabah. Dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang banyak dikeluhkan oleh nasabah tentang kecakatan atau respon pada nasabah yang jumlah teller hanya satu tidak sesuai dengan jumlah antrian yang mengakibatkan masih belum tingginya tingkat kepuasan nasabah di Bank BTN Syariah Cirebon.

Selain beberapa permasalahan di atas, dikuatkan oleh penelitian terdahulu Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Santi Budi Utami (2020) Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah pada sampel dan lokasi penelitian. Penelitian terdahulu juga menggunakan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebagai variabel independen dan menggunakan variabel kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah Cirebon. Berdasarkan fenomena permasalahan yang ada di Bank BTN Syariah Cirebon tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan kinerja karyawan sebagai variabel *intervening* di Bank BTN Syariah Cirebon.”

B. Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Rendahnya kualitas pelayanan nasabah masih tidak lebih baik dibandingkan Bank Konvensional.
- b. Produk Bank Syariah masih belum terlalu dikenal di Masyarakat.
- c. Kurang maksimalnya promosi produk yang dilakukan oleh Bank Syariah.
- d. *Customer service* masih lamban dan kurang cekatan dalam memberikan tanggapan atau pemecahan masalah pada keluhan konsumen,
- e. Komputer yang sering mengalami gangguan pada saat pelayanan,
- f. Kurangnya kebersihan ruangan, ruang tunggu yang kurang luas dan lahan parkir sempit.
- g. Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Bank Syariah.

2. Batasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan pada kualitas pelayanan dan Sumber Daya Manusia (SDM). Adapun pokok pembahasan dalam penelitian ini secara rinci pada kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan kinerja karyawan pada Bank BTN Syariah Cirebon.

3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- a. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara langsung pada Bank BTN Syariah Cirebon?
- b. Bagaimanakah pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah Cirebon?
- c. Apakah kinerja karyawan mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara langsung pada Bank BTN Syariah Cirebon.
2. Untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah Cirebon.
3. Untuk menganalisis kinerja karyawan mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam rangka menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk mengembangkan ilmu.

1. Bank BTN Syariah Cirebon adalah:
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan penilaian dan informasi bagi Bank BTN Syariah Cirebon dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabahnya.
 - b. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.
2. Karyawan Bank BTN Syariah Cirebon adalah:
 - a. Untuk mengevaluasi kinerja para karyawan.
 - b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan kepada pelanggan.
3. Peneliti adalah:

Menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah Cirebon. Sehingga penulis mengetahui tingkat kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cirebon jika dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawannya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika merupakan gambaran singkat dan secara menyeluruh dari suatu karya ilmiah, dalam hal ini skripsi. Sistematika ini bertujuan untuk membantu pembaca agar dapat dengan mudah memahami isi dari suatu karya ilmiah. Masing-masing uraian akan dijelaskan sebagai berikut

BAB I: PENDAHULUAN, Merupakan uraian yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI, Dalam landasan teori ini diuraikan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya tentang Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kinerja Karyawan. Kemudian Operasional variabel, Kerangka Pemikiran, Hipotesis, serta Kajian Pustaka.

BAB III: METODE PENELITIAN, Bab ini menguraikan bagaimana penelitian ini akan dilakukan, sasaran penelitian, jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, berapa populasi dan berapa sampel yang akan digunakan, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN. Bab ini berisi gambaran umum perusahaan, karakteristik responden, uji instrumen penelitian, hasil uji analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP. Kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah yang telah dianalisis pada bab sebelumnya. Saran berisi rekomendasi penulis tentang masalah yang diteliti berdasarkan kesimpulan.