

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah di Indonesia saat ini berkembang dengan pesat (Nurwani, 2020). Perkembangan bank syariah yang terus meningkat di Indonesia tersebut diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992, dan semakin menjamur mulai pada tahun 2000. Pada saat ini, bank syariah yang dapat dikatakan memimpin dari sisi perkembangan bank syariah di Indonesia adalah bank syariah mandiri dan bank muamalat Indonesia. Unit-unit bank yang menawarkan produk-produk syariah juga semakin meningkat. Unit-unit bank yang dimaksud disini adalah bank-bank tertentu yang kemudian membuka suatu divisi bank baru di bawah operasinya pada basis bank syariah. Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia meningkat dengan pesat. Dukungan regulasi yang semakin membaik dari tahun ke tahun untuk mengakomodir kebutuhan terkait industri keuangan syariah turut mendukung perkembangan perbankan syariah, seperti telah disahkannya UU No. 21 Tentang Perbankan Syariah, UU No. 19 Tahun 2008 Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) telah diterbitkannya berbagai Peraturan Bank Indonesia bagi Bank Syariah, ditetapkannya standar akuntansi bagi lembaga keuangan syariah oleh Ikatan Akuntan Indonesia melalui PSAK Syariah 101-111, dan berbagai peraturan lain dari institusi terkait untuk seluruh lembaga keuangan syariah yang ada sampai saat ini sudah terdapat 34 bank syariah (BUS & UUS) yang terus menghimpun dana nasabahnya dan menyalurkannya kembali masyarakat hingga asetnya mencapai 227 triliun lebih dengan rata-rata pertumbuhan aset 30-40% per tahun (Engkur, 2018).

Perbankan dan perkembangan teknologi yang cepat, menjadikan perbankan adalah industri yang amat sensitif terhadap layanan dan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menuntut bank bertindak lebih strategi dalam menyediakan jasa yang berkualitas dalam rangka memenangkan persaingan perbankan. Salah satu elemen terpenting dalam memasarkan jasa suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah kualitas pelayanan. Kualitas layanan merupakan elemen penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Hal itu adalah faktor penting dalam meningkatkan kinerja bank dalam menentukan keberhasilan mereka, yaitu profitabilitas yang lebih baik dan pangsa pasar yang lebih besar. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua hal yang harus diperhatikan perusahaan. Sebagaimana pendapat Schnoor, pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta adanya rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut, sehingga akan tercipta pelanggan baru. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya Pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya (Engkur, 2018).

Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pendapat lain yaitu Robledo menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai selisih (gap) antara persepsi dan harapan konsumen, sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank. Sehingga kriteria kepuasan yang ditinjau dari pendapat Robledo menyatakan bahwa konsumen atau nasabah akan memiliki persepsi positif apabila penyedia jasa memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan konsumen (Mustofa, 2015). Dalam perbankan, Kepuasan dan tidak kepuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli serta menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa tersebut. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk jasa, ia akan merasa tidak atau kurang puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa ia akan merasa puas.

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam

pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidak berhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan mereka. Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Tjiptono mengemukakan kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut pendapat tersebut sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan konsumen (Sediawan, 2015). Apabila bank syariah tidak memberikan pelayanan yang bermutu tinggi pada seluruh produk maupun jasa yang diberikan serta sesuai dengan kebutuhan dan juga harapan nasabah maka bank syariah tersebut akan ditinggalkan oleh nasabahnya sehingga akan menurunkan performa bank itu sendiri.

Bank BTN Syariah adalah Bank yang berdasarkan prinsip syariah atau bank syariah yang berfungsi sebagai suatu lembaga intermediasi yaitu menyerap dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam pembiayaan. Bank BTN Syariah merupakan *Strategic Business Unit* (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, Adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

Pelayanan bank BTN Syariah mengidentifikasi upaya penemuan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Konsumen dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan yang ada di bank BTN Syariah.

Sejak Tanggal 19 Desember 2006 berdasarkan Surat Bank Indonesia No. 8/2682/DPbS BTN Syariah Medan tercatat sebagai Kantor Cabang Syariah (KCS) yang ke 9 dan telah diresmikan pada tanggal 22 Februari 2007 oleh Gubernur

Sumatera Utara dan Gubernur BI Cabang Medan. Sehingga pada tahun 2007 direncanakan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk akan mempunyai 18 Kantor Cabang Syariah (KCS). Kehadiran PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah (KCS) Medan merupakan bentuk kepedulian manajemen Bank BTN untuk ikut serta melayani masyarakat dan membangun wilayah barat Indonesia terutama diwilayah Sumatera Utara dengan mempertimbangkan efisiensi dan efektifitas dalam berbisnis dan berusaha. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Medan Mempunyai dasar pemikiran yang berdasarkan ketentuan dan aturan yang berkaitan dengan Perbankan Syariah.

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Supranto, *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kerja (*performance*) yang diharapkan oleh kosumen dan sangat berguna untuk pengembangan program atau strategi pemasaran yang efektif. Kelebihan metode IPA dengan metode lain diantaranya adalah perhitungan yang dilakukan dalam menganalisis data sangat sederhana serta dapat digunakan untuk jumlah variabel yang sedikit serta tidak menggunakan asumsi yang rumit. Selain itu, menurut Isfanari, metode IPA memiliki kelebihan dibanding metode lain, yaitu prosedur dari metode yang digunakan cukup sederhana, pengambil kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumberdaya yang terbatas, serta metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang.

Pengukuran dilanjutkan terhadap tingkat kepuasan konsumen/nasabah secara keseluruhan dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari kinerja atribut-atribut kualitas produk yang di ukur. Kelebihan metode CSI adalah dapat menggunakan data hasil dari IPA sebagai data awal dalam menganalisis sehingga dapat memperhitungkan atau mengetahui kepuasan konsumen secara variabel keseluruhan dengan sederhana dan lebih akurat. Menurut Irawan, tanpa adanya CSI

tidak mungkin manajer dapat menentukan tujuan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen (Kurniawati, 2014). Hasil dari perhitungan IPA maupun CSI pada akhirnya dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan prioritas perbaikan dan pengembangan terhadap dimensi kualitas produk yang berdampak pada memenangkan persaingan dengan produk sejenis yang sudah ada.

BTN KC Syariah Medan merupakan salah satu Bank Syariah yang bekerja sama dengan UINSU dalam hal melakukan pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang merupakan salah satu kewajiban yang harus dimiliki oleh seluruh Mahasiswa Universitas manapun, sehingga mau tidak mau Mahasiswa diharuskan melakukan pembukaan rekening di Bank BTN Syariah untuk mendapatkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) UINSU. Namun, Pada hakikatnya tingkat kualitas Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) tersebut tidaklah sesuai keinginan yang diharapkan mahasiswa dikarenakan banyak Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) UINSU stambuk 2018 yang sangat tipis sehingga membuat kartu tersebut mudah rusak seperti terbelah menjadi dua, adapun gambarannya di gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1

Bukti KTM yang terbelah dua (rusak)

Selain itu, banyak juga beberapa sebagian dari Mahasiswa stambuk 2018 yang mengeluh disebabkan belum juga mendapatkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) hingga semester akhir. Ada beberapa hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan mahasiswa stambuk 2018 terkait fenomena tersebut yaitu:

1. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 6 juni 2022 dengan mahasiswi FEBI stambuk 2018 yang bernama Nurul yaitu: “Saya sangat kecewa dengan KTM/ATM yang saya dapat dari Bank BTN Syariah ini, karena

terlalu tipis dan membuat KTM/ATM saya bisa terbelah menjadi 2, padahal KTM adalah termasuk kebutuhan Mahasiswa yang termasuk penting dan saya juga pernah mengalami transaksi bermasalah seperti tidak bisa mentransfer ke sesama BTN, terkait hal itu saya sempat melapor ke pihak bank tetapi respon dari para karyawan sangat minim”.

2. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 7 juni 2022 dengan mahasiswa FEBI stambuk 2018 yang bernama Iqbal yaitu: “Sampai semester akhir ini saya belum juga mendapatkan KTM asli dari bank BTN Syariah, padahal saya sudah mendatangi bank BTN beberapa kali untuk mendapatkan kejelasan respon karyawan terkait KTM tersebut tetapi hasilnya nihil. Malah saya disuruh meminta ke kampus dan ketika saya minta ke kampus juga tidak ada. Akhirnya saya kembali lagi ke Bank tersebut dan disana saya hanya diberi ATM biasa Bank BTN dari pihak bank, disitu saya sangat kecewa karna di satu sisi saya sangat memerlukan KTM tersebut untuk urusan kemahasiswaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Febria Ningtyas Putri Hidayat tahun 2020 berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syariah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus pada Mahasiswa S.1 IAIN Purwokerto Angkatan 2016-2019)”, yang menyatakan bahwa berdasarkan hasil analisis IPA, diperoleh hasil bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya adalah yang berada di kuadran I, yaitu pelayanan cepat dan kemudahan memperoleh informasi. Atribut yang menjadi prioritas kedua untuk diperbaiki adalah yang berada di kuadran III, yaitu kotak saran dan kritik, tersedia brosur, mudah dimengerti dalam menyampaikan terkait promo, menjalin komunikasi intens dengan nasabah, memberikan perhatian secara individu, kepekaan memperhatikan saran dan kritik dan berdasarkan hasil analisis CSI, yang diperoleh adalah sebesar 79% yang menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan kinerja kualitas pelayanan BRI Syariah.

Berdasarkan latar belakang tersebut Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “**Analisis Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap**

Kualitas Pelayanan PT. Bank BTN Syariah Kota Medan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) & Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara Stambuk 2018)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) UINSU stambuk 2018 yang terlalu tipis sehingga membuat kartu tersebut mudah rusak seperti terbelah menjadi dua dan sebagian Mahasiswa stambuk 2018 masih belum juga mendapatkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) hingga semester akhir.
2. Kurangnya kejelasan respon dari para karyawan Bank BTN Syariah Kota Medan terkait keluhan mahasiswa yang belum mendapatkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) dan juga terkait keluhan transaksi bermasalah.

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya pembahasan yang akan teliti, maka peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti agar pembahasan tidak terlalu meluas. Adapun batasan peneliti yaitu hanya sebatas pengukuran kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. Bank BTN Syariah yang hanya mengkaji tentang atribut kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) & metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang terdiri dari berwujud (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan atau kepastian (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) untuk mengukur kepuasan nasabah. Serta peneliti hanya melakukan penelitian kepada seluruh mahasiswa UINSU Stambuk 2018.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diterapkan di atas, maka dapat diambil rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana pengukuran kepuasan nasabah (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan PT. Bank BTN Syariah kota Medan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

2. Bagaimana pengukuran kepuasan nasabah (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan PT. Bank BTN Syariah kota Medan dengan metode *Customer Saticfation Index (CSI)*?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengukuran kepuasan nasabah (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan PT. Bank BTN Syariah kota Medan dengan *metode Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Untuk mengetahui pengukuran kepuasan nasabah (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan PT. Bank BTN Syariah kota Medan dengan metode *Customer Saticfation Index (CSI)*

F. Manfaat Peneliti

Penelitian ini diharapkan memiliki beberapa manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan pengalaman untuk pengembangan keilmuan dalam Perbankan Syariah selama masa dunia perkuliahan.
2. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi PT Bank BTN Syariah kota Medan untuk mengembangkan perusahaannya.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan berfikir dalam keilmuan di bidang perbankan Syariah serta dapat memberikan gambaran tentang analisis pengukuran kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BTN Syariah serta menambah referensi-referensi yang dibutuhkan oleh peneliti selanjutnya.