

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka pada usaha untuk menghasilkan pelayanan yang unggul dan terus menyempurnakan. Pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci sukses perusahaan. Memperbaiki kualitas pelayanan ataupun jasa merupakan tantangan yang sangat penting bagi perusahaan. Maka dari itu perusahaan harus mempunyai strategi khusus untuk memperbaikinya yang sesuai dengan harapan nasabah. Perbaikan kualitas pelayanan akan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan lebih jauh lagi, kualitas pelayanan yang tinggi menciptakan keunggulan bersaing yang tahan lama. Kualitas pelayanan seperti itu sangat penting bagi perusahaan perbankan.

Bank sebagai lembaga keuangan adalah bisnis yang banyak diterpa berbagai masalah dan bahkan tidak habis-habisnya dibincangkan serta dalam dikaji dalam berbagai kesempatan. Mundur–maju dan pasang surut bisnis perbankan di Indonesia berpengaruh langsung pada semua sektor usaha dimanapun dan kapanpun karena hampir tidak satupun kegiatan bisnis yang tidak terkait dan melibatkan perbankan. Bank yang berada di lembaga

keuangan tidak hanya bank konvensional saja melainkan juga bank syariah. Bank syariah adalah bank yang kegiatannya operasional tidak mengandalkan pada bunga atau riba akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Al-Hadis. Allah SWT berfirman Al-baqarah ayat 279 sebagai berikut:

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَلَاذُنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَئِنَّكُمْ لَتَرْتَدُّونَ أَمْوَالَكُمْ لَأَنْتُمْ لَمْ تَظْلِمُوا وَلَا تَظْلِمُونَ ۗ ۲۷۹

Artinya :

Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, Allah dan Rasulnya akan memarahimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka begitulah pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.

Dengan kata lain, Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa pelayanan lainnya, dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoprasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.

Jasa pelayanan yang dilaksanakan perusahaan Bank Syariah tersebut dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan, menimbulkan kepercayaan terhadap pihak nasabah, karena kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah melihat dan merasakan kinerja hasil yang dia dapatkan, dengan begitu pula sebaliknya jika kinerja perusahaan tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan pun merasa kecewa karena tidak memuaskan dan tidak akan mempercayai perusahaan tersebut lagi.

Berdasarkan pada survei awal di wilayah Banjarmasin telah banyak Bank-bank konvensional milik Negara yang sudah berdiri beberapa tahun yang

lalu, seperti Bank Kalsel, Bank Mandiri, dan yang baru ini Bank Negara Indonesia (BNI), dan banyak pula Bank Syariah lainnya. Pada tahun 2012 BRISyariah kantor cabang Banjarmasin telah membuka unit layanan KCP Pasar Baru di Pasar Baru.

Selain itu semakin banyaknya bermunculan Bank-bank yang baru di daerah Banjarmasin menjadi ancaman bagi pihak perusahaan BRISyariah KCP Pasar Baru, karena akan terjadinya persaingan baik dari perusahaan bank yang sudah lama dengan perusahaan bank yang baru dikelola. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh BRISyariah KCP Pasar Baru adalah kepuasan pelanggan/nasabah agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Pengelola harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para pelanggan dan pengelola berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Itulah sebabnya, perlu dilakukan "*Importance Performance Analysis*".

Kepuasan maupun ketidakpuasan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Kepuasan pelanggan/nasabah ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang dimaksud di sini adalah BRISyariah KCP Pasar Baru, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasaan pelanggan (nasabah BRISyariah KCP Pasar Baru) perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan (nasabah BRISyariah KCP Pasar Baru) berarti bahwa kinerja suatu barang/jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.¹ Seperti misalnya seorang nasabah yang mengunjungi suatu bank tentulah ia berharap bank yang ia kunjungi itu sesuai dengan harapannya. Kemudian, dengan mengetahui tingkat kepuasan para pelanggan/nasabah. Dapat ditarik kesimpulan tentang strategi khusus yang dilakukan guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di BRISyariah KCP Pasar Baru.

Dari penjelasan di atas membuat peneliti tertarik untuk meneliti BRISyariah KCP Pasar Baru, dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengukur tingkat kepentingan yang dirasakan pelanggan/nasabah, mengukur tingkat kinerja yang telah dilaksanakan pihak BRISyariah KCP Pasar Baru hingga sekarang, yang kemudian diketahui kekuatan dan kelemahannya, dari metode *Importance Performance Analysis* ini dapat ditarik kesimpulan untuk dijadikan strategi dalam upaya pengembangan strategi kualitas pelayanan BRISyariah KCP Pasar Baru. Adapun variabel yang dijadikan penilaian terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelanggan/nasabah dalam penelitian ini: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan

¹J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT Asdi Mahasetya, 2006), hlm. 224.

Wujud Fisik (*Tangible*).²Kemudian penulis tuangkan dengan karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan Pada BRISyariah KCP Pasar Baru dengan Metode *Importance Performance Analysis*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: Bagaimana mengembangkan strategi kualitas pelayanan pada BRISyariah KCP Pasar Baru?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada BRISyariah KCP Pasar Baru dan membuat strategi yang cocok untuk dikembangkan di BRISyariah KCP Pasar Baru.

D. Signifikansi Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain, yakni:

1. Bagi pihak Bank Syariah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan dan bahan evaluasi bagi Bank Syariah untuk kemajuan di masa yang akan mendatang. Khususnya BRISyariah KCP Pasar Baru.

²Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, terj. Benyamin Molan (Indonesia: PT Macanan Jaya Gemerlang), hlm.56.

2. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis pada khususnya serta pembaca pada umumnya.
3. Bahan informasi bagi mereka yang akan mengadakan penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan masalah ini dari sudut pandang yang berbeda.
4. Sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Syariah pada khususnya. Serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.
5. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan atau informasi yang berguna bagi penelitian-penelitian berikutnya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran yang keliru dalam memahami pengertian yang di maksud dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan definisi operasional yang perlu di definisikan dalam lingkup pembahasan sebagai berikut:

1. Strategi adalah hasil menetapkan arah kepada manajemen dalam arti orang tentang sumber daya di dalam bisnis tentang bagaimana mengidentifikasi kondisi yang memberikan keuntungan terbaik untuk membantu memenangkan persaingan pasar.³Strategi yang dimaksud di sini adalah

³ Husein Umar, *Srategic Management in Action* (Jakarta :penerbit PT Gramidia Pustaka Utama,2001), hlm. 31.

rencana-rencana yang akan dilakukan dalam proses pengembangan BRISyariah KCP Pasar Baru.

2. Pengembangan adalah suatu proses, cara, perbuatan mengembangkan.⁴ Pengembangan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses mengembangkan kualitas pelayanan pada BRISyariah KCP Pasar Baru yang sudah ada, kemudian dikembangkan agar menjadi BRISyariah yang berkualitas tinggi
3. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah.
4. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
5. *Importance performance analysis* adalah suatu teknik analisis atau metode yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan pada pengguna jasa mereka (konsumen).

F. Kerangka Pemikiran

⁴Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm.41.

Bank sangat tergantung dengan kedatangan nasabah, karena tanpa nasabah Bank tidak akan bisa berkembang. Melihat persaingan yang semakin ketat karena banyaknya Bank apalagi di daerah Banjarmasin, membuat suatu Bank harus menyiapkan berbagai strategi dan kualitas pelayanan untuk nasabah. Ada lima penentu kualitas pelayanan, kelimanya disajikan menurut tingkat kepentingannya (harapan).

1. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa akurat dan konsisten. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan menyediakan pelayanan sesuai yang disajikan, sikap simpatik, ketetapan waktu pelayanan, sistem pencatatan yang akurat.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Adalah kesediaan membantu pelanggan (dalam penelitian ini nasabah) dan memberikan jasa dengan cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan (dalam penelitian ini pengelola) dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

4. Empati (*Empatly*)

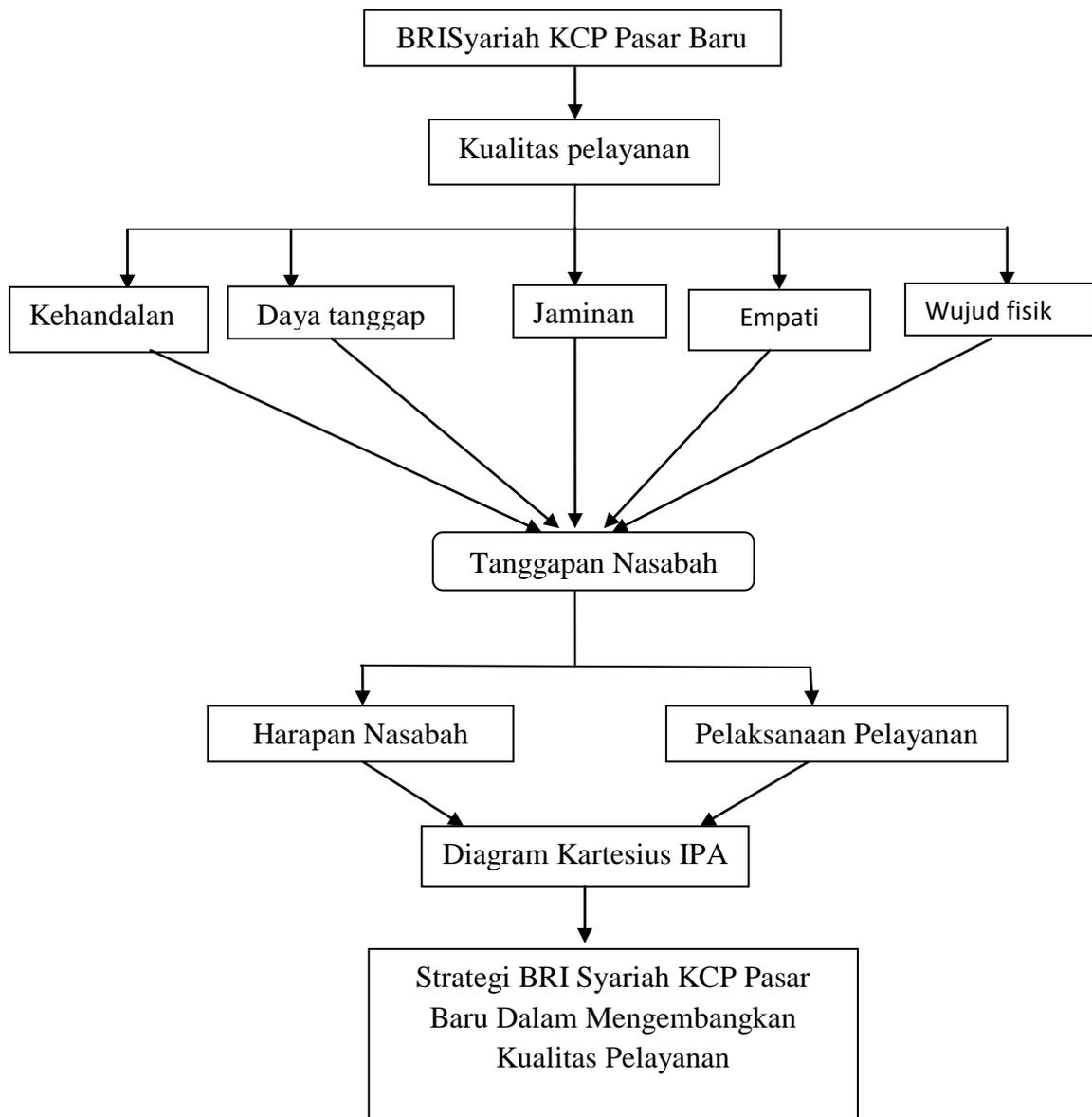
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami pelanggan.

5. Wujud fisik (*Taingble*)

Dimensi ini merupakan aspek perusahaan jasa yang mudah terlihat dan ditemui pelanggan. Dimensi berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan penampilan karyawan.⁵

⁵Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *loc cit* hlm.56

Lima indikator tersebut kemudian dibentuk dalam sebuah kerangka pemikiran yang disajikan pada gambar 1.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. (Dikembangkan untuk dijadikan kerangka pemikiran).⁶

⁶J. Supranto, *op.cit.*, hlm. 238.

G. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelitian terhadap beberapa penelitian terdahulu yang penulis lakukan sampai saat ini masih sedikit riset atau kajian yang penulis temukan yang berkaitan tentang persoalan yang akan penulis teliti. Beberapa di antaranya bisa di sebutkan sebagai berikut:

1. Irwanullah 1101150153 Jurusan Ekonomi Syariah, dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Servis Terhadap Kepuasan konsumen Dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin”* skripsi ini lebih menekankan pada kepuasan konsumen yang tergantung pada mutu (kualitas) pelayanan atau secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen Dealer resmi Yamaha surya prima A. Yani Banjarmasin.
2. Ahmad Gazali 1001150174 Jurusan Ekonomi Syariah dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mini Market Alfamart di Banjarmasin”* skripsi ini lebih menekankan pada kualitas pelayanan karyawan berpengaruh secara simultan dan yang yang paling berpengaruh lagi secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada *mini market Alfamart* di Banjarmasin.
3. Ilma Mahdiya (2017) Jurusan Perbankan Syariah dengan judul *“Importance Performance Analysis Terhadap Pelayanan Permintaan Informasi Debiatur Individual (ID) Historid Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan”*. Skripsi ini lebih menekankan untuk petugasya atau karyawan harus mampu memperhatikan

harapan yang dianggap penting bagi masyarakat khususnya nasabah debiatur dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

H. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penelitian dan penulisan skripsi maka penulis akan memberikan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, dengan membuat latar belakang masalah, yaitu kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dari latar belakang masalah yang akan di teliti dengan di rumuskannya dalam rumusan masalah, setelah itu dari rumusan masalah, maka di tetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikasi penelitian yang merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah yang bermakna luas, untuk memudahkan dalam penulisan proposal ini, maka penulis membuat kajian pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II landasan teori yang menjelaskan tentang pengertian masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan. Baik itu dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari penelitian sebelumnya.

Bab III berisikan tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab IV hasil dan pembahasan, yaitu berisi tentang hasil analisa data serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab V adalah penutup, disini penulis akhirnya membuat kesimpulan atas hasil penelitian dan memberikan saran berdasarkan peneliti.