

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank Islam muncul pertama kali pada tahun 1940-an usaha pendirian bank syariah yang paling sukses dan inovatif di masa modern ini dilakukan di Mesir pada tahun 1963, dengan berdirinya *Mit Ghamr Local Saving Bank*. Bank ini mendapat sambutan yang cukup hangat di Mesir, terutama dari kalangan petani dan masyarakat pedesaan. Kesuksesan *Mit Ghamr* ini memberi inspirasi hingga pada dekade 70-an didirikan beberapa institusi keuangan Islam di antaranya adalah IDB (*Islamic Development Bank*) yang disponsori OKI (Organisasi Konferensi Islam). Berdirinya IDB menjadi pertanda awal tumbuh kembangnya perbankan syariah di dunia (Karim, 2013).

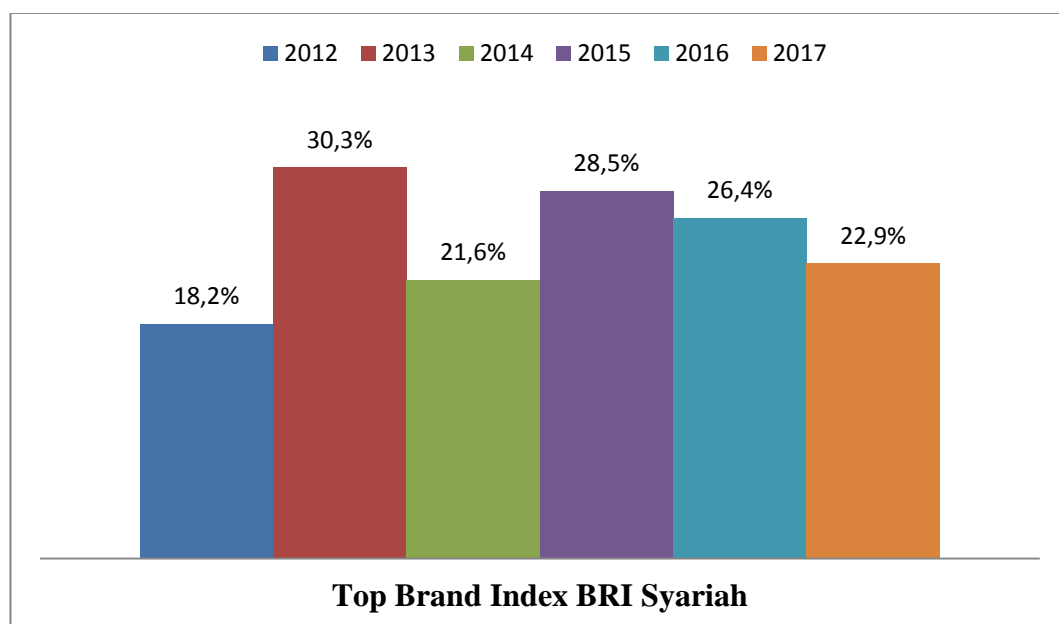
Bank syariah yang pertama didirikan di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 24 Rabi'us Tsani 1412 H atau 1 November 1991. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Indonesia yang kemudian memulai kegiatan operasinya pada 27 syawal 1412 H atau 1 Mei 1992 menjadi pertanda awal lahirnya bank yang mengusung konsep ajaran Islam di Indonesia (www.bankmuamalat.co.id, 2017).

Perbankan syariah dituntut memiliki daya saing (*competitiveness*) sebagai upaya untuk meningkatkan pangsa pasar. Hal tersebut dapat ditempuh dengan upaya pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah terhadap nasabah harus terus ditingkatkan karena hakikat dari bisnis perbankan adalah bisnis jasa yang berdasarkan pada asas kepercayaan sehingga pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu usaha. Kualitas pelayanan dipandang sebagai filosofi utama oleh para manager di Indonesia jika

mereka tetap ingin memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia (Wakhid S.C & Elvita, 2007).

Menurut Othman dan Owen (2001), alasan bank syariah juga perlu sadar akan pentingnya kualitas pelayanan adalah : *pertama* , produk dan layanan bank syariah harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen. Allah senang melihat pekerjaan selesai pada tingkat *Itqan* yang artinya mempersiapkan dan memberikan hasil terbaik atau melakukan segala sesuatu dengan kualitas tinggi. *Kedua*, menggunakan kualitas layanan dalam bank syariah menjadi penting karena hubungannya dengan biaya, keuntungan, kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari mulut konsumen.

Berdasarkan hasil survei yang di dapat dari *Top Brand Index* pada Sharia Bank (*Saving Account*) Tahun 2012-2017. Hasilnya menunjukkan Bank BRI Syariah mengalami fluktuasi dalam meraih *Top Brand*. Dari segi *Brand* Bank Syariah harus mampu mempertahankan peringkat *Top Brand* agar dapat dipercayai nasabah untuk menggunakan produk Bank Syariah. Berikut hasil dari *Top Brand Index* Kategori Tabungan Syariah dapat dilihat dari tabel berikut :



Gambar 1.1

***Top Brand Index* Kategori Tabungan Syariah Tahun 2012-2017**

Sumber : <http://www.topbrand-award.com>

Neng Reti Apriyanti, 2017
ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA
BANK SYARIAH

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)

Berdasarkan Gambar 1.1 Bank BRI Syariah dalam hal *Top Brand Index* kategori tabungan syariah mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Pada tahun 2013 dan tahun 2015 Bank BRI Syariah berhasil meraih perolehan *index* yang tinggi yaitu 30,3% dan 28,5%. Namun pada tahun berikutnya perolehan *index* nya cenderung menurun yakni pada tahun 2014 (21,6%), tahun 2016 (26,4%), dan tahun 2017 (22,9%). Hal inilah yang menunjukkan bahwa *Brand* Bank BRI Syariah masih belum konsisten. Berdasarkan gambar diatas maka perlu dilakukan sebuah penelitian.

Selain itu, bila dinilai dari segi kualitas pelayanan pada penghargaan *Service Quality Index* kategori Bank Syariah. *Index* Bank BRI Syariah terlihat naik turun bahkan terjadi penurunan drastis pada tahun 2015-2016 ke peringkat ke-lima. Hasil dari Indonesia *Service Quality Index* (SQI) pada *Sharia Bank* dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1
Service Quality Index 2012

No	Bank	Accessibility	Service Process	People	Service Complaint Handling	PSQ	PSV	ISSI 2012	SQA 2012
		Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	
1	Bank Syariah Mandiri	3.9782	4.0741	3.9577	3.9412	3.9639	4.0588	3.9932	Gold
2	BRI Syariah	3.9522	3.9209	4.0401	3.9750	3.9834	3.9500	3.9730	Gold
3	BNI Syariah	3.7987	3.9441	4.0294	3.8372	3.8877	4.0000	3.9224	-
4	Bank Muamalat	3.8873	3.8817	3.9429	3.7714	3.8531	3.9429	3.8808	-
	Others	3.9346	3.9395	3.9466	3.8214	3.8905	4.0000	3.9243	-
	INDUSTRY	3.9114	3.9613	3.9859	3.8782	3.9211	3.9949	3.9439	-

Sumber : <http://www.servicequality-award.com>

Tabel 1.2
Service Quality Index 2013

No	Bank	Service Accessibility	Service process	People	Service Solution	PSQ	PSV	SQIndex 2013	SQA 2013
		Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	
1	Bank Syariah Mandiri	3.9936	4.0036	4.0209	4.0000	4.0049	4.0714	4.0396	Diamond

Neng Reti Apriyanti, 2017
ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA BANK SYARIAH

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)

2	Bank Muamalat	3.7621	3.9356	4.0443	4.0152	3.9404	4.0303	3.9873	Gold
3	BRI Syariah	3.6839	3.8145	3.8685	3.8226	3.7943	4.0323	3.9185	-
4	BNI Syariah	3.7059	3.8529	3.7941	3.7206	3.7515	3.7647	3.7584	-
	Others	3.7286	3.9893	3.9824	3.8714	3.8740	3.9143	3.8950	-
	INDUSTRY	3.8148	3.9360	3.9568	3.9064	3.8973	3.9803	3.9406	-

Sumber : <http://www.servicequality-award.com>

Tabel 1.3
Service Quality Index 2014

No	Bank	Service Accessibility	Service Process	People	Service Solution	PSQ	PSV	SQIndex 2014	SQA 2014
		Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	
1	Bank Syariah Mandiri	4.0075	4.0656	4.0788	4.0063	4.0422	4.0750	4.0597	Diamond
2	BRI Syariah	3.9350	3.9902	3.9925	3.9314	3.9645	3.9804	3.9730	Golden
3	Bank Muamalat	3.7697	3.9487	4.0394	3.9231	3.9285	4.0000	3.9667	Golden
4	BNI Syariah	3.7750	4.0156	3.8582	3.7656	3.8590	3.8438	3.8508	-
5	BCA Syariah	3.7647	3.7941	3.9638	3.7333	3.8196	3.7647	3.7903	-
6	Bank Mega Syariah	3.7677	3.7379	3.7519	3.5000	3.6902	3.6774	3.6834	-
	Others	3.7278	4.0000	3.9936	4.0000	3.9390	3.7500	3.8380	-
	INDUSTRY	3.8661	3.9574	3.9782	3.8645	3.9206	3.9247	3.9228	-

Sumber : <http://www.servicequality-award.com>

Tabel 1.4
Service Quality Index 2015

No	Bank	Service Accessibility	Service Process	People	Service Solution	PSQ	PSV	SQIndex 2015	SQA 2015
		Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	
1	BNI Syariah	3.9953	4.0669	4.0429	4.0116	4.0307	4.1163	4.0803	Diamond
2	Bank Syariah Mandiri	4.0269	4.0144	4.1361	4.0481	4.0582	4.0385	4.0468	Diamond
3	Bank Muamalat	3.9444	3.9340	4.0278	3.9444	3.9643	4.0833	4.0332	Diamond
4	BCA Syariah	3.9561	4.0915	4.0206	3.9512	4.0077	4.0488	4.0315	Diamond
5	BRI Syariah	3.8468	3.9149	3.9771	4.0000	3.9358	3.9149	3.9237	-
	Others	3.5545	3.9034	3.8462	3.8409	3.7916	4.0455	3.9386	-
	INDUSTRY	3.9187	3.9953	4.0262	3.9813	3.9825	4.0373	4.0142	-

Neng Reti Apriyanti, 2017
ANALISIS FAKTOR ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY (IBSQ) PADA
BANK SYARIAH

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)

Sumber : <http://www.servicequality-award.com>

Tabel 1.5
Service Quality Index 2016

No	Bank	Service Accessibility	Service Process	People	Service Solution	PSQ	PSV	PSB	SQIndex 2016	SQA 2016
		Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	
1	BNI Syariah	3.9733	4.0567	4.0810	4.1000	4.0677	4.0667	3.7000	4.0671	Diamond
2	Bank Syariah Mandiri	3.9541	4.0486	4.0222	3.9324	3.9918	4.0676	3.4865	4.0356	Diamond
3	Bank Muamalat	3.9067	4.0467	3.9524	3.9167	3.9717	4.0333	3.2000	4.0074	Diamond
4	BCA Syariah	4.0933	4.0533	4.0310	4.0667	4.0597	3.9667	3.5000	4.0059	Diamond
5	BRI Syariah	3.8917	3.9521	3.9583	3.9271	3.9373	3.9792	3.5833	3.9615	-
	Others	3.8963	3.9593	4.0212	3.8704	3.9267	3.8889	3.2963	3.9049	-
	INDUSTRY	3.9490	4.0205	4.0090	3.9603	3.9880	4.0126	3.4770	4.0026	

Sumber : <http://www.servicequality-award.com>

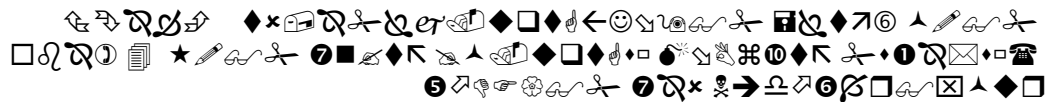
Berdasarkan Tabel 1.1 hingga Tabel 1.5 terlihat bahwa Bank BRI Syariah pada tahun 2012 menduduki peringkat ke-dua, tahun 2013 turun ke peringkat ketiga, tahun 2014 naik kembali ke peringkat ke-dua, akan tetapi pada tahun 2015-2016 turun drastis ke peringkat ke-lima. Hal ini yang menunjukkan bahwa kualitas layanan Bank BRI Syariah masih belum maksimal sehingga *Service Quality Index* Bank BRI Syariah menurun pada tahun 2015-2016. Berdasarkan Tabel 1.1 hingga 1.5 perlu dilakukan sebuah penelitian.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah harus berorientasi pada pasar atau masyarakat sebagai sasaran pengguna jasa perbankan syariah. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi. Dalam al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159, telah memberikan petunjuk untuk bersikap lemah lembut kepada seseorang:



Neng Reti Apriyanti, 2017
ANALISIS FAKTOR ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY (IBSQ) PADA
BANK SYARIAH

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)



Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal.

Terdapat beberapa model dimensi dan model kualitas pelayanan pada bank Islam yaitu: Model Othman dan Owen (2001) *service quality* yang dikenal sebagai CARTER (*compliance of law, assurance, reliability, tangible, empathy dan responsiveness*) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada tiga item yang sangat penting yaitu kepatuhan, jaminan dan responsif. Penelitian selanjutnya Jobnoun dan Khalifa (2005) menggunakan dimensi Servqual ditambah dengan 2 dimensi yang lain yaitu: *value* dan *images*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hanya keterampilan dan nilai pribadi yang signifikan dalam menentukan kualitas pelayanan di bank-bank Islam.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Al-Zaabi (2006) menggunakan Servqual yang dimodifikasi untuk mengukur persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan di bank-bank Islam. Variabel-variabel ini adalah: kepatuhan syariah dalam layanan dan produk bank syariah, biaya yang kompetitif, tingkat keuangan yang kompetitif, *profit and loss sharing* yang baik, kesadaran karyawan bank syariah, kinerja bank syariah. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Abdul Rahim (2010) menggunakan Servqual dan Carter dalam pengukuran kualitas pelayanan pada bank syariah di Inggris. Penelitiannya menekankan dimensi budaya sebagai faktor yang penting dalam kualitas pelayanan.

Selanjutnya penelitian Muhammad Abduh (2011) dimensi kualitas pelayanan nasabah Bank Syariah terbagi lima, yaitu: *Syariah Issues* (Aspek Syariah), *Reliability* (Kehandalan), *Bank Customer Relationship* (Hubungan

Neng Reti Apriyanti, 2017
ANALISIS FAKTOR ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY (IBSQ) PADA
BANK SYARIAH

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)

Nasabah Bank), *Tangible* (Tampilan Fisik), *Rates and Charges* (Tingkat Pengembalian dan Biaya). Dengan berbagai pertimbangan penelitian ini menggunakan model dari Muhammad Abduh karena penelitiannya tergolong baru dibandingkan peneliti lain, serta pada aspek syariah tidak hanya ditekankan pada produk yang sesuai syariah, akan tetapi pemahaman staf terhadap akad syariah serta berkenaan dengan pakaian staf yang sesuai syariah.

Hasil penelitian Golmohammadi & Jahandideh (2010) menunjukkan bahwa keandalan (*reliability*) adalah dimensi yang paling penting. Begitupun dengan hasil penelitian Suryani (2014) bahwa keandalan komunikasi merupakan faktor dominan untuk menjelaskan kualitas pelayanan. Selanjutnya penelitian Ambardi Juniawan (2014) yaitu *reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. Hal ini menandakan bahwa variabel *reliability* menjadi salah satu hal yang sangat dirasakan manfaatnya ketika bertansaksi di Bank Syariah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor *Islamic Banking Service Quality* (IBSQ)” pada Bank Syariah (Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi).**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil survei yang di dapat dari *Top Brand Index* pada *Sharia Bank (Saving Account)* mengenai *Top Brand Index* pada Tahun 2012-2017 menunjukkan Bank BRI Syariah mengalami fluktuasi setiap tahunnya dalam meraih *Top Brand Index* bahkan *index* nya cenderung menurun yakni dari semula pada Tahun 2016 sebesar 26,4% pada Tahun 2017 turun menjadi 22,9%.

Neng Reti Apriyanti, 2017

ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA BANK SYARIAH

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)

2. Dari segi kualitas pelayanan pada penghargaan *Service Quality Index* kategori Bank Syariah. *Index* Bank BRI Syariah mengalami fluktuasi bahkan terjadi penurunan drastis pada tahun 2015-2016 ke peringkat kelima.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan *Islamic Banking Service Quality* (IBSQ) pada Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi?
2. Apa yang menjadi faktor dominan dalam *Islamic Banking Service Quality* (IBSQ) pada Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *Islamic Banking Service Quality* (IBSQ) dan apa yang menjadi faktor dominan dalam *Islamic Banking Service Quality* (IBSQ) pada Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis yang dimaksud adalah mampu menambah khazanah ilmu pengetahuan, dalam hal ini yang berkaitan dengan *Islamic Banking Service Quality* (IBSQ). Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah mampu memberikan informasi tentang bagaimana cara mengatasi masalah berkaitan dengan kualitas pelayanan pada bank syariah.

Neng Reti Apriyanti, 2017

ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA BANK SYARIAH

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)