

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Persaingan dalam industri perbankan pada masa sekarang berlangsung sangat ketat. Perusahaan perbankan yang ikut serta meramaikan bisnis ini saling bersaing untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya. Seiring meningkatnya persaingan usaha yang kuat guna mencukupi kebutuhan para nasabah yang berdampak kepada perusahaan yang memposisikan orientasi pada aspek kepuasan nasabah sebagai tujuan utama. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin perkembangnya perusahaan-perusahaan yang memposisikan komitmennya terhadap kepuasan nasabah dalam penyertaan misinya.

Dewasa ini semakin diyakini bahwa memberikan nilai kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004). Dalam upaya mencapai tujuan utama bisnis yaitu memperoleh laba. Namun tidak semua perusahaan memperhatikan secara rinci dalam memperhatikan kewajibannya dalam aspek moral. Para pengusaha sering mengenyampingkan aspek nilai etika. Pelanggaran etika sering terjadi didalam beberapa perusahaan yang bergerak dalam bisnis mikro dan makro. Cukup banyak pelaku usaha yang bersifat apatis terhadap etika dan menjalankan perbuatan tidak jujur dalam perjalanan bisnisnya. Para pelaku bisnis menganggap bahwa yang dilakukan itu semuanya bebas meskipun harus

melakukan pelanggaran etika guna mencapai keuntungan yang besar bagi pelaku bisnis tersebut.

Pada sistem etika Islam, sudut pandang dari etika kontemporer terdapat banyak aspek perbedaan. Ada enam poin pada sistem etika yang dijadikan acuan pemikiran etika pada umumnya yaitu *relativisme* (kepentingan pribadi), *utilitarisme* (perhitungan untung dan rugi), *universalisme* (kewajiban), hak (kepentingan individu), dan keadilan. Keenam hal tersebut juga dijadikan sebagai pola pemikiran etika kerja Islam di Bank BRI Syariah, seperti Bank BRI Syariah dalam melakukan operasionalnya terdapat berbagai macam keunggulan dibandingkan dengan perbankan konvensional. Keunggulan tersebut salah satunya dikarenakan dalam melakukan operasionalnya bank syariah memberlakukan etika bisnis Islam. Perpaduan antara bisnis dengan nilai etika ditambah dengan nilai spiritual dengan berlandaskan prinsip-prinsip agama Islam yang disebut sebagai etika kerja Islam.

Pengembangan dan peningkatan profesionalitas menjadi hal mutlak yang akan berpengaruh dalam memberikan layanan prima kepada nasabah yang merupakan salah satu strategi untuk memenangkan persaingan bisnis. Bank BRI Syariah memberlakukan suatu budaya yang diberi nama pelayanan prima. Hal tersebut dilakukan dengan pendekatan secara profesional, ramah tamah, kekeluargaan dan menjunjung tinggi etika kerja Islam. Pengelolaan dana masyarakat yang berada di Bank BRI Syariah dengan dilandasi penerapan etika kerja Islam akan berdampak menumbuhkan kepercayaan nasabah atau masyarakat kepada Bank BRI Syariah. Pelayanan yang dilandasi dengan etika

kerja Islam secara etis akan menimbulkan rasa kepuasan untuk para nasabah. Peningkatan nilai dari bisnis itu sendiri didapatkan dengan dilakukannya penerapan etika dan kejujuran dalam operasional bisnis tersebut. Tingginya persaingan yang semakin kuat dan nasabah yang semakin kritis dalam menilai suatu performa para pelaku usaha sehingga mengharuskan para pelaku usaha agar selalu menjaga kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan. Persepsi dari nasabah memberikan suatu dorongan tersendiri untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pihak bank. Menurut Lovelock (dalam Tjiptono 2004), kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen . Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara, teknik, dan metode yang akan menarik lebih banyak nasabah menggunakan jasa yang dihasilkan oleh BRI Syariah.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto, 2011). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap

suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

BRI Syariah di Yogyakarta sendiri memiliki satu kantor cabang dengan tujuh kantor cabang pembantu. Kantor Cabang Pusat BRI Syariah yang berlokasi di wilayah strategis yaitu beralamatkan di Jalan Yos Sudarso No. 1 Yogyakarta. Letaknya yang berdekatan dengan pusat kota Yogyakarta tentunya memiliki nilai tambah kaitannya dengan pertumbuhan nasabah. Sebagai salah satu pelaku usaha bisnis dalam dunia perbankan, BRI Syariah mengedepankan prinsip-prinsip etika kerja Islam sebagai landasan kinerjanya sehingga diharapkan kepuasan nasabah akan tercapai. Begitu juga dengan faktor kualitas pelayanan yang menjadi salah satu kunci keberhasilan BRI Syariah dalam menancapkan diri sebagai salah satu bank besar di dunia perbankan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH ETIKA KERJA ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH KANTOR YOGYAKARTA”.

B. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan kepada pengaruh etika kerja Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Yogyakarta. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi kepada subjek penelitian yaitu dengan mengambil data kepada nasabah Bank BRI Syariah Kantor Yogyakarta dan variabel yang dibahas terbatas pada etika kerja Islam (keadilan, berkehendak bebas, tanggung jawab, ihsan, dan transparansi), kepuasan nasabah (kesesuaian nasabah, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan), dan kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan serta kepastian, dan empati).

Penelitian ini mereplika penelitian dari Farisul Adab (2015) dengan judul Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Organisasi, Retensi Karyawan dan Produktivitas. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden di usaha kecil menengah Jepara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket atau kuesioner yang kemudian dianalisis melalui regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa etika kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi di UKM, etika kerja Islam berpengaruh positif terhadap terhadap retensi karyawan, dan etika kerja Islam berpengaruh positif terhadap produktivitas. Kemudian menggabungkan penelitian lainnya yaitu penelitian Iskawanto Kurniawan (2015) yang berjudul Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini

menggunakan metode kuesioner kepada 100 responden pada nasabah Bank Syariah Mandiri. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari analisis data semua hipotesis berpengaruh positif signifikan.

Penelitian-penelitian di atas memiliki beberapa kekurangan dan kelebihan. Penelitian dari Farisul Adab (2015) memiliki kekurangan dalam hal keterbatasan daerah penelitian yang hanya terbatas pada satu daerah saja sehingga jika diterapkan pada daerah lain belum tentu akurat, akan tetapi penelitian ini juga memiliki kelebihan yaitu pengukuran kinerja variabel yang detail dan menyeluruh sehingga indikator-indikator yang disajikan dalam variabel cukup lengkap. Penelitian dari Iskawanto Kurniawan (2015) memiliki kekurangan yaitu dalam hal teori yang disajikan tidak cukup lengkap dan hanya fokus pada metode analisis saja, akan tetapi memiliki kelebihan dalam hal penguraian hipotesis yang lengkap (9 hipotesis) dan metode analisis jalur model yang dapat dijadikan alternatif penelitian.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diuraikan di atas, terdapat kemiripan tema, judul, variabel, maupun metode yang digunakan. Terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dalam hal metode analisis data juga penulis tidak hanya menggunakan regresi linier berganda saja akan tetapi juga menggunakan regresi linier sederhana untuk menjawab hipotesis yang diajukan.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta?
2. Apakah etika kerja Islam berpengaruh pada kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta
2. Untuk mengetahui apakah etika kerja Islam berpengaruh pada kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan suatu tambahan materi dan literatur kepada penelitian-penelitian terkait. Apabila terdapat kekurangan dalam penelitian ini, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menyempurnakannya.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan mendalam tentang konsep Bank Syariah dan penerapan mengenai

etika Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam perbankan.

b. Bagi Pihak BRI Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap Bank BRI Syariah terutama dalam bidang operasional sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan pengembangan pelayanan menjadi lebih baik serta sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan etika kerja Islam serta kualitas pelayanan.