

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Akhir-akhir ini semakin luas dibahas sistem ekonomi syariah yang dianggap lebih adil dibanding sistem ekonomi yang berlaku sekarang khususnya sejak 1966 (Orde Baru) yang berciri kapitalistik dan bersifat makin liberal, yang pada akhirnya berlarut-larut kemudian meledak dalam bentuk “*bom waktu*” berupa krisis moneter atau krismon pada tahun 1997. Krisis moneter yang menghancurkan sektor perbankan modern kini tidak saja telah “menciutkan” jumlah bank menjadi kurang dari separo, dari 240 menjadi kurang dari 100 buah, tetapi juga sangat mengurangi peran bank dalam perekonomian nasional (Pikiran Rakyat dalam <http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/0303/03/0807.htm>).

Jika masyarakat merasa sistem ekonomi yang berkembang dinegaranya berkembang ke arah yang timpang dan tidak adil, maka “aturan main” yang ada harus dikoreksi agar menjadi lebih adil sehingga mampu membawa perekonomian ke arah keadilan ekonomi dan sekaligus keadilan sosial. Prinsip *profit sharing* atau bagi-bagi keuntungan dan resiko yang jelas merupakan ajaran sistem ekonomi Syariah dan sebenarnya sudah diterapkan di sejumlah negara maju (*welfare state*) yang merasa bahwa penerapan prinsip *profit sharing* lebih menjamin ketentraman dan ketenangan usaha dan tentu saja menjamin keberlanjutan suatu usaha (Mubyarto, dalam

[http://www.ekonomirakyat.org/edisi\\_17/artikel\\_3.htm](http://www.ekonomirakyat.org/edisi_17/artikel_3.htm)).

Ekonomi Islam pada prinsipnya menurut Muhammad (2007: 9) memiliki sejumlah azas tertentu. Namun sejumlah penulis ekonomi Islam mengemukakan tiga azas, yaitu: (1) mekanisme pemerolehan dan kepemilikan harta (*al-milkiyah*); (2) mekanisme pengelolaan kepemilikan harta (*tasharruf fil milkiyah*); (3) distribusi harta kekayaan di tengah masyarakat (*tauzi'ul tsarwah bayna anaas*).

*Employee participation* juga merupakan ajaran sistem ekonomi Syariah.

Poole menjelaskan bahwa (Poole, 1989: 33).

*Economic democracy is typically used to denote a variety of forms of employee participation in the ownership of enterprises and in the distribution of economic rewards; Industrial democracy refers to the notion of worker participation in decision-making and employee involvement in the processes of control within the firm.*

Meskipun pengertian *economic democracy* jelas lebih luas dari *industrial democracy* namun keduanya dapat diterapkan sebagai asas atau "style" manajemen satu perusahaan yang jika dilaksanakan dengan disiplin tinggi akan menghasilkan kepuasan semua pihak (*stakeholders*) yang terlibat dalam perusahaan. Itulah demokrasi industrial yang tidak lagi menganggap modal dan pemilik modal sebagai yang paling penting dalam perusahaan, tetapi dianggap sederajat kedudukannya dengan buruh atau tenaga kerja, yang berarti memberikan koreksi atau reformasi pada kekurangan sistem kapitalisme lebih-lebih yang bersifat neoliberal.

Prinsip *employee participation* yaitu partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan perusahaan sangat erat kaitannya dengan asas *profit-sharing*. Adanya partisipasi karyawan dalam *decision-making* perusahaan berarti

karyawan ikut bertanggung jawab atas diraihnya keuntungan atau terjadinya kerugian. Karyawan dituntut untuk benar-benar loyal terhadap pekerjaannya.

Hegel menjelaskan bahwa inti pekerjaan adalah kesadaran manusia. Pekerjaan individu memungkinkan individu dapat menyatakan dirinya secara obyektif ke dunia ini sehingga ia dan orang lain dapat memandang dan memahami keberadaan dirinya (Anoraga, 2006: 16).

Persaingan diantara bank-bank sangat tinggi, beberapa bank untuk mendapatkan nasabah melakukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan ataupun asuransi. Setiap bank, termasuk bank Syariah mempunyai tujuan untuk mempertahankan kualitas dalam melayani nasabahnya dengan menerapkan strategi yang tepat.

Herawati menjelaskan bahwa terdapat keterkaitan antara *service quality*, *customer satisfaction*, dan *switching cost* terhadap *customer loyalty*. Kepuasan adalah perasaan senang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu jasa dengan harapan. Kepuasan konsumen merupakan tanggapan pemenuhan konsumen yang muncul karena adanya penilaian terhadap karakteristik jasa yang disediakan dapat memenuhi atau memberikan kenyamanan konsumen (Herawati dan Halim, 2008: 1).

Bernhardt (2005: 3) menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan menurut Liu (2008: 4) juga akan dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen/nasabah merupakan tujuan dari bank. Memuaskan konsumen adalah keinginan setiap bank selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup atau eksistensi bank

tersebut. Apabila bank mampu memuaskan kebutuhan nasabah berarti bank tersebut memiliki keunggulan dibandingkan dengan bank lainnya. Konsumen yang puas terhadap jasa yang diberikan cenderung untuk menggunakan kembali jasa bank tersebut, dan apabila konsumen membutuhkan jasa bank, dirinya akan mendatangi kembali bank tersebut. Hal ini berarti bahwa apabila nasabah merasa puas akan membuatnya merasa senang dan pada akhirnya mau menggunakan kembali jasa bank tersebut.

Kepuasan konsumen dapat terjadi apabila bank mampu memberikan pelayanan yang baik atau berkualitas kepada nasabahnya. Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa dihargai. Wujud dari pelayanan yang berkualitas antara lain dengan bersikap ramah kepada nasabah, memberikan pelayanan secara cepat, bersikap sopan kepada nasabah. Untuk mendukung mewujudkannya maka Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gadjah Mada Yogyakarta memiliki misi memberikan pelayanan yang ramah, sopan, profesional, serta meningkatkan profesionalisme dalam manajemen keuangan dan pelayanan.

Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gadjah Mada Yogyakarta merupakan sebuah bank yang menerapkan nilai-nilai Islam sehingga tidak mengenal adanya bunga bank. Hal ini tentu saja membuat mayoritas nasabah bank tersebut beragama Islam. Bunga bank memang dilarang dalam ajaran agama Islam, dan sebagai Muslim tentu juga harus berusaha untuk menghindarinya karena Allah SWT telah menciptakan manusia sebagai umat yang terbaik sehingga wajib menjaga dirinya. Ayat 110 surat Ali'Imran dalam Al Qur'an telah

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ

Artinya: “Kamu adalah sebaik-baik umat yang dilahirkan untuk manusia”  
(Ali’Imran ayat 110).

Berdasarkan ayat tersebut, maka dapat dipahami bahwa setiap manusia adalah sebaik-baiknya umat. Artinya, manusia diciptakan sebagai sesuatu yang terbaik sehingga sebagai makhluk ciptaan Allah SWT setiap individu sebaiknya mensyukuri apa yang telah diterimanya. Salah satu wujud dari rasa syukur tersebut adalah menjaga dirinya dengan sebaik-baiknya. Adanya upaya untuk menjaga diri dengan baik diharapkan dapat menghindarkan manusia dalam perbuatan yang salah.

Sudarsono (2007: 21) menjelaskan bahwa adanya riba tidak saja berpengaruh dalam kehidupan ekonomi, namun juga dalam seluruh aspek kehidupan manusia. Riba dapat menimbulkan permusuhan antara pribadi dan mengurangi semangat kerjasama atau saling menolong dengan sesama manusia. Selain itu adanya riba dapat menimbulkan tumbuhnya mental pemboros dan pemalas. Kreditur dengan membungakan uang akan mendapatkan tambahan penghasilan dari waktu ke waktu. Keadaan ini dapat menimbulkan anggapan bahwa dalam jangka waktu yang tidak terbatas dirinya mendapatkan tambahan pendapatan rutin, sehingga menurunkan dinamisasi, inovasi, dan kreativitas dalam bekerja.

Sebagai sebuah bank, permasalahan yang utama dihadapi oleh Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta adalah mengupayakan persepsi positif nasabah terhadap keberadaan bank tersebut. Kredibilitas Bank

CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta terus diusahakan untuk ditingkatkan demi persepsi positif dari para nasabah. Untuk memahami kualitas pelayanan, Kotler menjelaskan meninjaunya dapat melalui tiga aspek, yaitu kecepatan layanan, sikap atau penampilan karyawan, kenyamanan (Kotler, 2005: 29). Tanggapan konsumen yang senang terhadap ketiga aspek tersebut, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah baik. Sebaliknya, tanggapan konsumen yang kurang senang terhadap ketiga aspek tersebut, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik. Penting untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan konsumen karena jika konsumen tidak merasa puas, maka konsumen tidak akan menggunakan kembali jasa dari perusahaan dan ini dapat merugikan perusahaan tersebut. Pengabaian terhadap kepuasan konsumen secara berkelanjutan memungkinkan perusahaan mengalami stagnasi bahkan kehancuran karena konsumen merupakan sumber dana untuk operasionalisasi perusahaan.

Jumlah bank syari'ah yang terus bertambah serta bermunculannya lembaga keuangan non bank yang menggunakan prinsip syari'ah, membawa dampak kompetisi antar lembaga keuangan syari'ah menjadi semakin sengit dalam memperebutkan konsumen pengguna jasa (nasabah). Disamping itu, perkembangan pengetahuan dan teknologi telah memicu perubahan pola perilaku konsumen. Konsumen sekarang lebih kritis, lebih berhati-hati serta penuh pertimbangan (rationality) dalam menentukan setiap pilihan konsumsi, termasuk pilihan dalam mengkonsumsi jasa perbankan guna memenuhi kebutuhan keuangan mereka. Implikasinya untuk memperoleh posisi pasar yang lebih baik

dalam persaingan Bank Syari'ah dituntut untuk dapat memberikan yang terbaik pada konsumen, yaitu dengan memberikan apa yang dibutuhkan konsumen yang notabene memiliki perbedaan antara satu dengan yang lainnya. Yang menjadikan penelitian ini menarik untuk diteliti bagi penulis adalah karena Bank CIMB NIAGA Syari'ah masih tergolong baru dalam dunia perbankan syariah.

Berdasarkan uraian di atas dipahami bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank Syariah nampaknya memiliki korelasi dengan kepuasan nasabah. Untuk memahaminya maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta"**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut: apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah