

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2016 Indonesia telah memasuki era masyarakat ekonomi asean atau (MEA), hal tersebut memunculkan tantangan baru bagi sumber daya manusia serta kesiapan infrastruktur. MEA berarti perdagangan bebas antar anggota-anggota negara Asean dan dengan adanya perdagangan bebas maka tidak ada hambatan atau berkurangnya hambatan tenaga kerja asing dan penanaman modal asing (PMA) untuk masuk dan bekerja di negara Indonesia.

Dampak positif dari MEA akan menguntungkan Indonesia dari sisi eksport. Selain itu, tenaga kerja Indonesia juga dapat memperoleh ilmu dengan bekerja di luar negeri. Tetapi jika tenaga kerja asing masuk ke Indonesia dengan mudah dapat terjadi pergeseran kompetensi yang dimiliki tenaga kerja Indonesia yang akan mempersulit dalam hal persaingan tenaga kerja, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri yang akan berdampak pada pengangguran.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah tenaga kerja asing (TKA) sejak tiga tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Pada 2015 jumlah TKA mencapai 69.025 orang, meningkat 7,5% menjadi 74.183 orang pada 2016. Sedangkan pada 2017 meningkat 15,9% menjadi 85.947 orang. Setelah masuknya TKA ke Indonesia jumlah pengangguran pada 2017 terjadi kenaikan 0,14% yakni sebesar 10.000 orang menjadi 7,04 juta orang pada Agustus 2017 dari Agustus 2016 sebesar 7,03 juta orang. (<https://www.bps.go.id>)

Dari segi penyedia jasa, tenaga kerja Indonesia di tuntut untuk terus meningkatkan kualitasnya agar dapat bersaing dengan tenaga kerja yang lain dengan tujuan untuk mempertahankan jabatan profesinya atau untuk meningkatkan jabatan pekerjaannya. Selain itu juga bertujuan untuk meningkatkan nama baik perusahaan agar dapat memberikan kepuasan bagi para konsumen. Sehingga perusahaan pun mendapat keuntungan yang lebih tinggi dari perusahaan pesaing.

Sedangkan dalam segi produktivitas, Indonesia di tuntut untuk terus meningkatkan kualitas produknya agar lebih bernilai. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghadapi daya saing produk nasional untuk berkompetisi dengan serbuan produk-produk kompetitor dalam pasar MEA.

Pada tahun 2015 sebelum Indonesia memasuki MEA, situasi yang dihadapi dalam mempersiapkan MEA adalah masalah lemahnya nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika Serikat (USD). Nilai tukar rupiah yang awalnya berada dalam kisaran Rp 11.000 per USD merosot dalam kisaran Rp 13.000 per USD.

Sejak awal tahun 2018 menurut CNBC Indonesia mengutip data *Reuters* (26/3/2018), rupiah masuk daftar mata uang melemah paling parah ketiga. Nilai tukar rupiah telah melemah secara *year to date* sebesar 1,3%. Rupiah terhadap dolar AS paling lemah mencapai Rp 13.800 (USD) pada 1 Maret 2018. Sedangkan posisi terkuatnya Rp 13.265 (USD) pada 25 Januari 2018. Secara rata-rata nilai tukar rupiah sejak awal tahun berada di posisi Rp 13.565,08 (USD). (<http://m.cnnindonesia.com>)

Bank Indonesia (BI) mencatat pada february 2018, secara rata-rata harian rupiah melemah sebesar 1,65% menjadi Rp 13.603 (USD). Sementara pada Januari 2018, BI mengungkapkan rupiah menguat sebesar 1,36% menjadi Rp 13.378 (USD). (<http://www.bi.go.id>)

Nilai tukar rupiah yang cenderung melemah berpengaruh pada pemilihan investasi yang tepat. Salah satu investasi yang menguntungkan saat rupiah sedang melemah adalah dengan investasi emas. Nilai emas yang tidak tergerus inflasi menyebabkan emas kian diminati oleh masyarakat.

Banyak faktor yang menentukan kenaikan harga emas. Umumnya, ketika kurs dolar AS tinggi, harga komoditas, termasuk emas akan turun. Hal tersebut dikarenakan *demand* untuk investasi beralih, dari komoditas ke valas. Tetapi karena ada banyak factor yang mempengaruhi harga dolar AS yang tahun ini tinggi, kisaran Rp 14.000 tidak banyak mengganggu minat investasi emas. Harga emas tetap tinggi karena permintaannya masih meningkat. (<http://www.cncbindonesia.com>)

Bank Syariah Mandiri menyadari bahwa investasi emasi merupakan salah satu cara masyarakat untuk menjaga nilai asset dalam jangka panjang. Selain harganya yang terus meningkat, emas paling likuid disbanding asset lain. Maka dari itu Bank Syariah Mandiri menyediakan produk pembiayaan cicil emas dengan investasi yang sangat amat dan menjadi nilai asset untuk masa mendatang namun tetap tidak melupakan nilai syariah dalam akadnya.

Banyaknya kantor bank syariah yang berdiri, berdampak pada banyaknya pilihan kantor bank syariah yang menawarkan produk investasi emas bagi masyarakat. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Karena kepuasan nasabah

merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan.

Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.

Pentingnya peranan nasabah mendorong *Warta Ekonomi* untuk melakukan kegiatan riset dalam menentukan pemenang *Warta Ekonomi-Best Banking Brand*. Penghargaan tersebut merupakan suatu bentuk apresiasi terhadap lembaga perbankan di Indonesia yang memiliki kinerja yang baik sehingga mampu menciptakan reputasi yang baik di mata konsumen dari sisi debitur maupun kreditur dalam hal pokok maupun layanan. Penghargaan tersebut merupakan upaya *Warta Ekonomi* untuk memotivasi perbankan di Indonesia agar terus berinovasi sehingga tetap memiliki reputasi yang baik di mata *stakeholder*. (<https://m.wartaekonomi.co.id>)

Karena kualitas pelayanan berperan dalam kepuasan nasabah, maka harus dilakukan pengukuran kualitas jasa agar mengetahui tingkat kualitas jasa dari KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta apakah telah berhasil memberikan kepuasan bagi nasabah pembiayaan cicil emas. Model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah menggunakan model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*.

Penelitian tersebut telah dilakukan sebelumnya oleh jurnal Nina Indah Febriana ditahun 2016 yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank

Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung yang dalam penelitiannya menggunakan model CARTER.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Cicil Emas (Studi Kasus: KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) secara parsial terhadap kualitas pelayanan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta ?
2. Bagaimana pengaruh CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas ?
3. Berapa besar pengaruh CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) secara parsial terhadap kualitas pelayanan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.

3. Untuk menganalisis berapa besar pengaruh CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan pengetahuan menyangkut tentang pelayanan jasa dan kepuasan nasabah bagi perkembangan ilmu ekonomi Islam.

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank Syariah Mandiri mengenai tolak ukur kualitas pelayanan jasa agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.