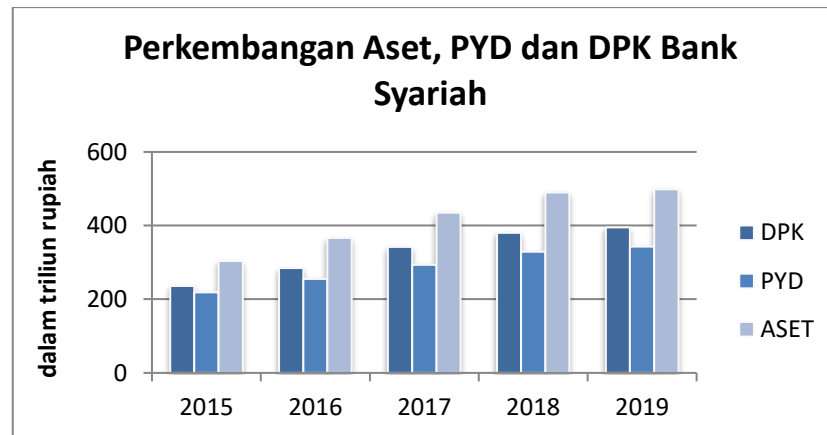


## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini peran perbankan sangat dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat di Indonesia. Banyak aktivitas masyarakat Indonesia yang tidak bisa lepas dari dunia perbankan karena selalu berhubungan dengan perekonomian masyarakatnya. Aktivitas – aktivitas perbankan selalu dapat memudahkan keperluan nasabah terutama dalam bidang keuangan. Aktivitas yang ditawarkan tidak hanya sekedar penghimpunan dana masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat sesuai dengan fungsi bank sebagai “financial intermediary” tetapi juga melakukan kegiatan jasa-jasa pendukung lainnya. Hal ini dilakukan sebagai pendukung dalam peningkatan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan baik oleh bank konvensional maupun oleh bank syariah.

Melihat pertumbuhan dunia perbankan dari waktu ke waktu, ditambah dengan adanya era globalisasi saat ini mengakibatkan dunia perbankan semakin berkembang. Perkembangan dunia perbankan tidak hanya dialami oleh bank konvensional saja melainkan juga dialami oleh bank syariah di Indonesia. Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia didukung oleh beberapa faktor, seperti konversi yang dilakukan beberapa Bank Pembangunan Daerah, implementasi peraturan daerah syariah dan juga tren industri halal di Indonesia (cnbcindonesia.com diakses pada 24/03/2020). Perbankan syariah hingga bulan juni 2019 menunjukkan perkembangan yang positif yang ditunjukkan dengan Dana Pihak Ketiga (DPK), Pinjaman Yang Disalurkan (PYD) dan asset yang terus tumbuh, berikut lebih detailnya dijelaskan pada gambar 1.1:



Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2019

### Gambar 1.1 Perkembangan Aset, PYD dan DPK Bank Syariah

Dari gambar grafik diatas menunjukkan bahwa dari tahun 2015 hingga juni 2019 perkembangan DPK, PYD dan aset bank syariah terus mengalami kenaikan dari waktu ke waktu. Hingga juni 2019 perkembangan DPK mencapai 395 triliun, PYD mencapai 343 triliun dan aset mencapai 499 triliun.

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia saat ini telah mendapat dukungan penuh dari pemerintah. Seperti adanya peraturan yang dikeluarkan oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama tentang pengalihan dana setoran awal jamaah haji yang ada di bank konvensional dialihkan kepada bank syariah. Pengalihan dana ini marujuk pada peraturan UU nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji serta Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 30 tahun 2013 tentang Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), bahwa BPS BPIH adalah bank syariah dan bank umum nasional memiliki layanan syariah ([kalsel.kemenag.go.id](http://kalsel.kemenag.go.id) diakses pada 29/02/20). Perkembangan bank syariah juga didukung pemerintah dalam surat keputusan direktur jenderal penyelenggaraan haji dan umrah nomor 323 tahun 2019 bahwa

dalam prosedur pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Umrah (BPIU) wajib melalui bank syariah dengan menggunakan switching siskopatuh. Akibat berlakunya peraturan tersebut maka pembayaran umrah wajib dilakukan di bank syariah. Bank syariah yang dimaksud disini adalah bank syariah yang sudah terhubung dengan sistem siskopatuh. Tidak semua bank syariah di Indonesia mempunyai layanan pembayaran umrah karena tidak semua bank syariah terhubung dengan sistem siskopatuh, jadi hanya bank syariah yang mempunyai layanan sistem siskopatuh yang dapat menerbitkan Nomor Pasti Umrah (NPU). Sehingga jamaah atau kuasa jamaah atau petugas PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) yang melakukan pembayaran umrah dapat melakukan pembayaran ke rekening PPIU pada BPS BPIU (Badan Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Umrah) yang sudah memiliki kerjasama dengan PPIU dan terhubung dengan aplikasi siskopatuh (Kemenagnum.com diakses pada 29/02/20).

Siskopatuh merupakan kepanjangan dari Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus adalah suatu sistem yang dibuat oleh pemerintah untuk pengelolaan data dan informasi mengenai penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus. Tujuan diluncurkan aplikasi ini agar dapat membantu melakukan pengawasan secara online terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang efektif pada tanggal 1 Agustus 2019 (haji.kemenag.co.id diakses pada 29/02/20). Aplikasi ini dibuat oleh Kementerian Agama dikarenakan beberapa tahun terakhir ini muncul travel - travel perjalanan wisata umrah yang tidak bertanggung jawab. Seperti adanya 4 biro travel umrah bermasalah yang sudah dicabut izinnya oleh Kemenag pada 27

maret 2018 yaitu PT Amanah Bersama Ummat (Abu Tours) yang berdomisili di Makassar, Solusi Balad Lumampah (SBL) di Bandung, Mustaqbal Prima Wisata di Cirebon, dan interculture Turindo di Jakarta (Liputan6.com diakses pada 29/02/20). Peluncuran sistem ini diharapkan oleh Kemenag tidak ada lagi jamaah umrah yang dirugikan sehingga dapat meningkatkan lagi kepercayaan masyarakat terhadap biro perjalanan wisata umrah atau haji khusus serta diharapkan dapat meningkatkan minat ibadah umrah masyarakat di Indonesia.

Melihat dari mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam ditambah dengan animo masyarakat yang cukup besar untuk melaksanakan ibadah umrah menjadikan minat ibadah umrah masyarakat di Indonesia tinggi. Hal ini terbukti dari Indonesia yang mendapat peringkat kedua tertinggi menjadi negara terbanyak pengirim jamaah umrah tiap tahunnya (dalam kalender hijriah) setelah Pakistan (cnnindonesia.com diakses pada 1/03/20). Jamaah umrah asal Indonesia terus mencatatkan lonjakan signifikan selama 5 tahun terakhir. Pada tahun 2014-2015, jumlah jamaah umrah Indonesia mencapai 649.000 jamaah, hingga pada tahun 2018-2019 jumlahnya mencapai 974.650 jamaah. Bahkan jumlah jamaah umrah Indonesia sempat tembus 1,5 juta orang pada tahun 2017-2018 (kompas.com diakses pada 5/03/20).

Melihat dari adanya peraturan tentang pembayaran umrah yang mewajibkan hanya melalui bank syariah dan minat ibadah umrah yang tinggi pada masyarakat Indonesia menandakan bahwa dana travel umrah ini memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan perkembangan Dana Pihak Ketiga bagi BPS BPIU, dan meningkatkan keuntungan dari pembiayaan yang disalurkan sehingga dapat

membantu mendorong pertumbuhan asset perbankan syariah secara signifikan, seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.1 tentang perkembangan DPK, PYD dan aset yang terus tumbuh. Akibat potensi Dana Pihak Ketiga travel umrah yang besar ini dapat menimbulkan persaingan yang ketat antara BPS BPIU untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap PPIU. Perkembangan perbankan syariah saat ini menimbulkan lingkungan bisnis yang sangat kompetitif, sehingga pengembangan pelayananan pelanggan dengan baik harus diperhatikan agar dapat bertahan. Menurut Thio (2001) dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar.

Umar (2005:65) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai atau pelayanan yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah harus diperhatikan agar pelanggan merasa puas akan harapannya dan tetap setia kepada perusahaan sehingga tidak berpindah ke perusahaan pesaing dan perusahaan tidak akan mengalami kerugian. Oleh karena itu kepuasan konsumen sangat berperan penting dalam perkembangan perusahaan.

Hardiyati (2010), akibat keterbukaan pasar sekarang ini, produk atau jasa yang bersaing dalam pasar semakin banyak. Sehingga terjadi persaingan antar pedagang untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya serta memberikan

pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya, karena tujuan dari suatu bisnis adalah memberikan rasa puas pada pelanggan. Salah satu untuk memberikan rasa puas pada pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan secara maksimal. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan maksimal dapat memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang bagi perusahaan (Sudarso, 2016:57). Sehingga dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat berdampak signifikan pada peningkatan kepuasan nasabah (Krisdianti dan Sunarti : 2019). Dalam mengukur kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang didasarkan pada perbedaan nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisisk), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Kepedulian), dan (Zeithaml, Parasuruman dan Berry : 1988).

PT Bank Syariah Mandiri sebagai salah satu BPS BPIU yang juga merupakan salah satu bank syariah terbesar dalam penempatan dana oleh travel dengan pembayaran umrah siskopatuh jamaah di Bank Syariah Mandiri mencapai 848 travel yang ada di Indonesia (realitasonline.com diakses pada 29/02/20). Dari fenomena yang sudah dipaparkan sebelumnya, menunjukkan bahwa tingkat peminatan ibadah umrah di Indonesia yang cukup besar dengan potensi dana travel umrah yang tinggi pula menyebabkan persaingan yang ketat antara BPS BPIU (Badan Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah). Sehingga dengan adanya kondisi tersebut mendorong Bank Syariah Mandiri perlu memberikan kualitas pelayanan pembayaran umrah dengan maksimal ditengah

persaingan dengan bank syariah lainnya yang juga tersedia layanan pembayaran umrah, sehingga kepuasan PPIU sebagai nasabah dapat terjaga. Melihat dasar inilah yang membuat penulis terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) Pada Bank Syariah Mandiri di Wilayah Sidoarjo”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang dirumuskan adalah apakah kualitas pelayanan pembayaran umrah pada Bank Syariah Mandiri berpengaruh positif terhadap kepuasan PPIU (Petugas Penyelenggara Ibadah Umrah) yang berada di wilayah Sidoarjo.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pembayaran umrah pada PT Bank Syariah Mandiri terhadap tingkat kepuasan PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) sebagai nasabah.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dilaksanakan adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Bagi Penulis**

Penelitian ini bermanfaat untuk mengaplikasikan teori yang sudah didapat penulis selama perkuliahan dengan keadaan yang sebenarnya terjadi dilapangan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pembayaran umrah terhadap kepuasan

PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) di wilayah Sidoarjo sebagai nasabah di Bank Syariah Mandiri.

## 2. Manfaat Bagi Pembaca

Dengan adanya penelitian ini diharapkan pembaca dapat memperoleh informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan pembayaran umrah terhadap kepuasan PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) di wilayah Sidoarjo sebagai nasabah di Bank Syariah Mandiri.

## 3. Manfaat Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada perusahaan untuk peningkatan kualitas pelayanan pembayaran umrah agar dapat meningkatkan kepuasan PPIU (Petugas Penyelenggara Ibadah Umrah) di wilayah Sidoarjo sebagai nasabah Bank Syariah Mandiri.