

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan. Dalam dunia perbankan yang banyak melakukan proses pelayanan jasa keuangan terhadap nasabah, kualitas pelayanan yang prima merupakan suatu kebutuhan yang primer karena dengan memberikan pelayanan yang baik dan sempurna otomatis dapat memberikan kenyamanan bagi para nasabah yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja perusahaan dan citra perusahaan itu sendiri.

Menurut Kotler dalam Tjiptono¹ mengatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya, dan setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Tuntutan pelanggan untuk menerima pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara jasa, dalam hal ini adalah nasabah sebagai penerima jasa dari lembaga keuangan yang menyelenggarakan jasa keuangan.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia, strategi dan pelanggan (nasabah). maka dari itu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dapat dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan atau diharapkan.²

Kualitas pelayanan yang baik dewasa ini hendaknya ditunjang kemajuan pesat di bidang teknologi yang menuntut perubahan total dalam menentukan orientasi kualitas pelayanan melalui pemanfaatan sistem teknologi informasi.

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hlm. 147.

² Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hlm. 18.

Penggunaan sistem teknologi informasi dalam suatu organisasi menjadi sangat dominan sehingga menjadi salah satu pilar kemajuan kinerja sebuah organisasi tersebut.

Saat ini pemanfaatan teknologi informasi begitu sangat pesat masuk dalam segala aspek pekerjaan, yang sebagian besarnya telah menggunakan perangkat teknologi informasi, bahkan bisa dikatakan telah menjadi suatu kebutuhan primer bagi setiap perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Oleh karena itu, dalam hal pemanfaatan teknologi informasi ini, setiap organisasi bisa mengambil banyak manfaat mulai dari tingkat efisiensi dan efektivitas kinerja hingga tingkat validitas data yang bisa dikatakan hampir 99% akurat.

Sistem teknologi informasi telah melahirkan berbagai keunggulan yang begitu kompetitif dalam menciptakan persaingan yang ada di dunia usaha. Selain itu, juga telah memberikan kontribusi yang cukup besar bagi peningkatan kinerja organisasi. Dengan adanya teknologi informasi ini, baik itu dalam hal meningkatkan kinerja baik secara individual maupun institusional, setiap organisasi perusahaan akan mendapat kemudahan dalam meningkatkan kinerja keuangan dan kualitas pelayanan publik yang bersifat individual.

Tujuan lainnya yang bersifat global adalah setiap organisasi perusahaan juga akan mampu meningkatkan pelayanan kepada publik demi terciptanya kepuasan bagi pengguna (*user*), yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepercayaan (*trusted*) dan loyalitas (*loyalty*) dari para pengguna (*user*) terhadap semua jasa dan layanan yang diberikan suatu organisasi perusahaan. Oleh karena itu, setiap organisasi perusahaan bisnis juga dipastikan akan memanfaatkan sistem teknologi informasi ini untuk meningkatkan keuntungan (*profit*) dalam setiap kegiatan bisnisnya.³

Pemanfaatan teknologi informasi ini perlu ditunjang oleh adanya sumber daya, baik itu dari segi insani (*human, skill, character*) atau pun dari material (*infrastruktur, capital*) yang mumpuni dan kompeten dalam menjalankan fungsi optimalisasi penggunaan teknologi ini, sehingga dengan terpenuhinya persyaratan

³ Lihat dalam G. Perdana Putri, “Peran Teknologi Informasi didalam Perusahaan” (www.iniputri.blog.uns.ac.id/files/2010/05/paper-manajemen-dan-ti.pdf) diakses pada tanggal 29 Oktober 2014.

tersebut dapat dengan mudah mengatur dan menjalankan kinerja operasional dengan baik dan optimal. Hal ini dilakukan untuk tercapainya tujuan organisasi perusahaan yang menjadi target dasar untuk meningkatkan profit pendapatan dan menciptakan kesejahteraan bersama.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam dalam menunjang kualitas pelayanan suatu fungsi dari organisasi terbagi menjadi 5 elemen fungsi, yaitu:⁴

1. Fungsi *Operation*;
2. Fungsi *Monitoring and Control*;
3. Fungsi *Planning and Decision*;
4. Fungsi *Communication*; dan
5. Fungsi *Interorganisational*.

Seluruh peranan teknologi informasi dalam berbagai lapisan tersebut tidak akan berjalan baik tanpa adanya tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang baik, karena pada dasarnya tujuan pemanfaatan teknologi informasi adalah untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Demikian halnya dalam dunia perbankan yang menjalankan fungsi bisnis transaksi keuangan, pemanfaatan teknologi informasi ini begitu sangat besar, karena semua transaksi yang ada harus dikelola dengan baik dan tertata secara sistem, sesuai dengan fungsi kelima elemen di atas. Oleh karena itu, penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi ini hendaknya benar-benar dikelola sesuai dengan tujuan perusahaan dalam upaya mendukung operasional perbankan agar dapat berkinerja optimal baik dari sisi layanan atau pun kualitas operasional perbankan itu sendiri.

Secara umum setelah dilakukan proses *spin off* atau terpisah secara manajemen dari induknya yang dalam hal ini adalah bank bjb pada tahun 2010, bank bjb syariah melakukan pengelolaan proses bisnis perbankan secara mandiri walaupun dalam hal modal masih mendapatkan subsidi dan bersinergi dengan bank bjb dan PT. Banten Global Development, namun secara manajerial proses bisnis dan aturan serta kebijakan ditetapkan secara mandiri.⁵ Dalam menjalankan bisnisnya bank bjb syariah tetap mengelola dan melayani nasabah *existing* yang telah ada

⁴ I Komang Ariana, *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Organisasi*, (Denpasar: Universitas Udayana, 2010).h.19

⁵ Annual Report Bank BJB Syariah, (Bandung: BJBS, 2013).h.24

sejak masih menjadi unit layanan syariah bank bjb. Oleh karena itu data – data nasabah dan transaksi yang ada tetap dikelola dengan baik.

Kondisi yang terjadi setelah *spin off* dan memiliki *core banking system* bank bjb syariah mulai merambah dan mengembangkan layanan lain yang intinya adalah untuk lebih dapat mengembangkan proses bisnis mempromosikan kepada para nasabah agar dapat lebih maju dan berkembang disertai dengan kualitas pelayanan yang lebih baik. Seiring dengan adanya pengembangan-pengembangan yang dilakukan oleh berbagai unit bisnis dan *supporting* di bank bjb syariah, perlahan namun pasti peningkatan data transaksi yang ada semakin berkembang, disamping dengan adanya klasifikasi dan layanan yang diberikan kepada nasabah yang beragam mulai dari nasabah Mikro, Menengah dan Korporasi yang secara umum memberikan dampak signifikan terhadap data-data yang tersedia di bank bjb syariah, hal itu menyebabkan proses pengolahan data menjadi lambat dikarenakan keterbatasan bandwidth sehingga report informasi yang dibutuhkan oleh user menjadi tidak maksimal penyampaiannya.⁶

Sehubungan dengan banyaknya data transaksi yang terjadi dibutuhkan suatu alat bantu (*tools*) yang berfungsi untuk menopang dan mendukung layanan transaksional kepada nasabah agar dapat berjalan dengan baik dan maksimal, sehingga loyalitas nasabah dapat senantiasa dipertahankan yang pada akhirnya akan menunjang pada kelangsungan bisnis di bank bjb syariah.

Supporting data dapat melibatkan beberapa unit terkait, diantaranya:

1. Unit Kerja Divisi Teknologi Informasi;
2. Unit Kerja Divisi Operasi cq MIS dan Accounting;
3. Unit Kerja Sumber Daya Insani (SDI);
4. Unit Kerja Jaringan dan Layanan.

Keterkaitan proses yang terjadi di unit kerja terkait akan berjalan bilamana masing-masing unit kerja menjalankan fungsinya dengan baik dan adanya saling koordinasi yang aktif dalam menyampaikan data-data yang dibutuhkan dan menjadi konsumsi perusahaan. Pada saat masih menjadi unit layanan syariah (UUS), kualitas data yang dihasilkan dalam prosesnya sangat berbeda dengan

⁶ *Ibid.*

kondisi setelah bank bjb syariah menjadi bank umum syariah (BUS), hal itu terlihat dari proses pengolahan data yang dilakukan dimana pada saat masih menjadi unit layanan syariah (UUS) jumlah data yang ada tidak terlalu banyak dan proses pengolahannya pun masih dilakukan secara manual, walaupun telah menggunakan perangkat teknologi PC Computer, namun dalam pengolahannya memerlukan waktu yang cukup lama sehingga layanan report yang dihasilkan kepada pihak terkait seperti nasabah menjadi lama.

Berbeda dengan kondisi sekarang setelah menjadi bank umum syariah (BUS), seiring dengan pertumbuhan bisnis bank maka jumlah nasabah pun ikut berkembang dan secara otomatis jumlah data yang ada juga menjadi besar sehingga proses pengolahannya memerlukan alat bantu yang bisa menopang kegiatan operasional dan layanan kepada nasabah. Walaupun jumlah data yang besar namun dengan adanya *tools* yang ada seperti penggunaan beberapa aplikasi dan perangkat berbasis teknologi informasi, maka proses pengolahan data yang dilakukan bisa lebih cepat sehingga kualitas layanan terhadap pihak terkait tidak terganggu, dengan begitu proses operasional bank tetap dapat dijalankan dengan baik dan maksimal.

Kondisi pelayanan yang dikembangkan oleh bank bjb syariah seiring dengan perkembangannya dalam melayani nasabah semakin baik seiring dengan diterimanya penghargaan (*reward*) dalam hal pelayanan nasabah. Hal itu membuktikan bahwa pelayanan yang optimal menjadi syarat mutlak dan bagian penting bagi perusahaan dalam menjalankan bisnisnya.

Secara umum informasi keuangan bank bjb syariah dalam beberapa waktu terakhir mengalami fluktuasi baik itu dari sisi pembiayaan, Dana Pihak Ketiga (DPK), serta profit laba rugi perusahaan di mana hal tersebut dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Namun seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi secara global dan pertumbuhan jaringan kantor bank bjb syariah mengalami perkembangan dari waktu ke waktu.

Adanya perubahan yang terjadi dalam kinerja keuangan di bank bjb syariah tidak terlepas dari pertumbuhan yang dilakukan oleh bank bjb syariah dimana dalam waktu 4 tahun ini bank bjb syariah telah mengembangkan jaringan

layanan kantor cabang di wilayah Jawa Barat, DKI dan Banten.⁷ Pada perkembangannya setelah spin off kantor layanan bank bjb syariah yang semula hanya terdiri dari 1 Kantor pusat, 6 Kantor cabang dan 15 kantor cabang pembantu, kini seiring dengan pertumbuhan yang terjadi jumlah kantor cabang dan kantor cabang pembantu meningkat menjadi 8 Kantor Cabang dan 56 kantor cabang pembantu ditambah dengan 4 gerai.⁸

Seiring dengan adanya pertumbuhan tersebut secara otomatis kinerja keuangan bank bjb syariah terus bertambah, walaupun pada saat tertentu mengalami penurunan yang tidak signifikan, namun kualitas layanan yang diberikan oleh bank bjb syariah terhadap client dan nasabahnya tetap dipertahankan agar dapat senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal.

Target yang hendak dicapai dalam waktu empat tahun terakhir ini, antara lain: pertama, adanya perbaikan dan efisiensi untuk mencapai BOPO maksimal 86,6% dan yang kedua, adanya perbaikan kualitas asset dengan cara menjaga NPF tidak melebihi 1,68%. Sedangkan dari target non keuangan yang dicapai adalah: pertama, pembukaan beberapa kantor cabang; kedua, pengembangan produk baru dan penyempurnaan produk yang telah ada; ketiga, peningkatan citra dan branch bank bjb syariah; dan keempat, peningkatan kapasitas dari system teknologi informasi.

Dengan adanya pertumbuhan yang terjadi maka secara otomatis kualitas data yang dihasilkan pun akan lebih banyak, oleh karena itu perlu adanya peningkatan kapasitas dalam pengolahan dan kualitas supporting data karena dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan nasabah. Selain itu, dengan peningkatan kualitas *supporting data* yang ditunjang dengan penggunaan teknologi informasi, maka secara otomatis dapat memudahkan pekerjaan bagi unit lain dalam menunjang pekerjaannya yang secara langsung menjadi tujuan bisnis perusahaan sehingga kinerja perusahaan dapat lebih maksimal.

Demikian pula dengan kualitas layanan yang baik dan dibantu dengan penggunaan perangkat teknologi informasi, maka diharapkan kualitas layanan

⁷ *Ibid.*

⁸ Rencana Bisnis Bank BJB Syariah, Bandung, 2014.h.26

terhadap nasabah baik itu dari sisi kemudahan bertransaksi serta kemudahan penggunaan produk yang dimodifikasi dengan tujuan mengefisienkan serta meningkatkan pelayanan nasabah dapat lebih meningkat dan menjadikan nasabah menjadi loyal terhadap bank bjb syariah, yang dengan demikian bisnis perusahaan dapat berjalan dengan baik.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi bahwa *complain user* cenderung banyak disebabkan oleh kurang adanya dukungan *supporting data*, kurangnya personil sumber daya insani yang memadai, dan kurang efektif dan efisiennya tingkat kualitas *supporting data*. Oleh karena itu, peneliti dapat merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas *supporting data* secara parsial terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. bank bjb syari'ah;
2. Seberapa besar pengaruh informasi kinerja keuangan secara parsial terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. bank bjb syari'ah;
3. Seberapa besar pengaruh kualitas *supporting data* dan informasi kinerja keuangan secara simultan terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. bank bjb syari'ah.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas *supporting data* secara parsial terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. bank bjb syari'ah;
2. Menganalisis pengaruh informasi kinerja keuangan secara parsial terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. bank bjb syari'ah;
3. Menganalisis pengaruh kualitas *supporting data* dan informasi kinerja keuangan secara simultan terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. bank bjb syari'ah.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian memiliki beberapa kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademik

Secara akademik, hasil penelitian ini berguna untuk lebih mengetahui dan memahami kerangka konseptual dan operasional mengenai pemanfaatan sistem teknologi informasi dalam upaya menunjang efektivitas kinerja suatu perusahaan secara umum khususnya di perbankan dalam kaitannya sebagai lembaga keuangan yang memberikan layanan jasa perbankan kepada para nasabahnya. Sedangkan secara khusus hasil penelitian ini juga berguna untuk mengembangkan konsep dan teori peningkatan kualitas pelayanan nasabah berbasis pemanfaatan *supporting data* dan informasi kinerja keuangan, serta implementasinya dalam kegiatan bisnis perbankan.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini berguna untuk merumuskan berbagai kebijakan teknis di perusahaan perbankan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan nasabah melalui pemanfaatan kualitas *supporting data* dan informasi kinerja keuangan. Selain itu juga untuk merumuskan berbagai masukan bagi pelaku perbankan mengenai prosedur pemanfaatan perangkat teknologi informasi dalam melayani kebutuhan pengguna (*user*) sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang baik (*service excellence*) kepada para nasabahnya yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas bagi nasabah itu sendiri.