

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan syariah di Indonesia telah diatur oleh undang-undang tahun 2008 No. 21 yang berisi bahwa bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dimana kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Secara umum bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menggunakan prinsip hukum islam. Kegiatan usaha yang dilakukan antara bank dengan pihak lain yaitu seperti melakukan penyimpanan dana , pembiayaan dan layanan harus dinyatakan sesuai dengan syariah. Selain itu dalam operasi kegiatan usaha dan transaksi yang dilakukan bank syariah tidak mengandung unsur bunga ataupun riba.

Kegiatan pokok bank syariah meliputi tiga aspek. Yang pertama yaitu penghimpunan dana dari masyarakat yg kelebihan dana lalu dikelola oleh bank dgn akad simpanan (*wadiah*) berupa giro atau tabungan. Yang kedua yaitu penyaluran dana kepada masyarakat yang telah memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh bank dengan dikelola dengan akad jual beli (*ba'i*) , prinsip sewa menyewa (*ijarah*), dan prinsip bagi hasil (*syirkah*). Yang ketiga yaitu pemberian layanan jasa, kegiatan ini merupakan keuntungan bagi bank sebagai penyedia fasilitas pelayanan kepada nasabah seperti transfer , kliring , inkaso dan *payroll*. (Nur Dinah Fauziah, *et al.*, 2019:35-37).

*Payroll* sering disebut sebagai gaji yang dikeluarkan oleh perusahaan kepada karyawan atas pekerjaan yang telah dilakukan selama periode tertentu, lalu dalam perhitungannya menggunakan sistem. Implementasi pada sistem *payroll* diawali dengan konfigurasi jenis gaji (*salary rule*) yang ada di setiap perusahaan tersebut. Data karyawan itu bagian terpenting dalam penggajian menggunakan sistem *payroll*, sehingga nantinya akan memudahkan dalam pendataan yang masuk ke dalam aplikasi *payroll*. (Suhendi, 2016:137-141).

Sebelum adanya *payroll* penggajian karyawan dilakukan dengan cara *face to face* sehingga memerlukan waktu yang lama dan tidak efektif. Disisi lain juga perlu banyak tenaga kerja untuk pembayaran gaji karyawan secara manual. Pembayaran gaji karyawan secara manual memiliki resiko keamanan yang tinggi diantaranya pengelolaan administrasi dalam mengelola data karyawan dan kesalahan ataupun selisih dalam jumlah pembayaran gaji.

Layanan jasa *payroll* hadir dengan harapan dapat membantu memudahkan administrasi mengelola penggajian serta transparansi pada proses pembayaran gaji. Di era modern saat ini layanan *payroll* merupakan solusi yang tepat dalam pembayaran gaji karyawan, gaji dapat diterima sesuai dengan tanggal yang sudah ditetapkan oleh perusahaan atau instansi dan dapat diambil sewaktu – waktu melalui ATM masing – masing yang sudah terdaftar di bank.

Dikutip dari Sharia News bahwa direktur utama BJB Syariah Indra Falatehan mengatakan pegawai yang menggunakan produk jasa *payroll* ada sebanyak 7.136 pegawai dan sebanyak 3.092 telah mengajukan pembiayaan. Bank

BJB Syariah telah salurkan *payroll* sebesar RP 30 miliar perbulannya ke 187 instansi atau satuan kerja (satker) yang sudah bekerjasama dengan Bank BJB Syariah. Lebih jelasnya persentase *payroll* tiap instansi, yaitu Kemenag sebanyak 56% , Satker kemenag sebanyak 31%, Satker non-kemenag sebanyak 6% dan lembaga independen sebanyak 4%. Total pembiayaan yang telah disalurkan per 31 Juli 2021 yaitu sebesar Rp593 miliar.

Bank BJB Syariah KCP Rancaekek telah bekerjasama dengan instansi perguruan tinggi yaitu Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung sejak tahun 2018. Dibawah ini data pegawai yang menggunakan *payroll* di Bank BJB Syariah KCP Rancaekek :

**Tabel 1. 1 Nasabah Pengguna *Payroll* di BJBS KCP Rancaekek  
(Pegawai UIN Bandung)**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
PNS	1.026
Badan Layanan Umum (PNS)	222
Kontrak/Honorer	38
<b>Total</b>	<b>1.286</b>

Sumber : Wawancara dengan Petugas Pengelolaan Administrasi Belanja Pegawai UIN Bandung

Tidak hanya Bank BJB Syariah saja yang memiliki produk layanan jasa *payroll* . Dengan meningkatnya bank syariah di Indonesia menjadi persaingan antar bank berlomba-lomba untuk menarik simpati nasabah, yang pertama secara kuantitas yang mana artinya jumlah nasabah bertambah secara signifikan dari waktu ke waktu, yang kedua secara kualitas artinya yaitu bank dapat memberikan pelayanan dengan baik sehingga nasabah merasa aman dan nyaman.

Menurut Wyckop kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Rosady Ruslan, 2003:262). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. *Tangible* atau bukti fisik yaitu menampilkan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya. *Empathy* artinya yaitu perusahaan memberikan perhatian kepada pelanggan dan memahami keinginan pelanggan, sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk produk atau layanan pendistribusian yang tepat. *Reliability* atau kehandalan yaitu perusahaan dapat memberikan layanan secara terpercaya dan akurat. *Resposiveness* atau tanggapan yaitu perusahaan dapat membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat serta dapat memberikan informasi yang jelas. *Assurance* atau jaminan yang artinya perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan, terdiri dari beberapa komponen diantaranya kompetensi, komunikasi, kredibilitas dan sopan santun.

Kepuasan konsumen dapat digambarkan dengan perbedaan antara harapan dan kinerja (hasil yang diterima). Apabila harapan tinggi, namun kinerja yang ditunjukkan tidak sesuai harapan maka akan menimbulkan rasa kekecewaan bagi konsumen. Sebaliknya, apabila kinerja dapat melebihi harapan konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat. Menciptakan kepuasan konsumen merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan maupun lembaga keuangan. (Doni Juni, 2017:53).

Peneliti melakukan mini survey dengan pegawai uin mengenai pelayanan produk *payroll* di Bank BJB Syariah KCP Rancaekek. Menurut Pak Sigit pembayaran gaji karyawan terdapat ketidaksesuaian dengan jadwal yang ditentukan sehingga terjadi keterlambatan. Selain itu ada juga ada pendapat lain dari Pak Rohman yaitu Proses pengambilan uang yang ada dimesin atm tidak cepat dan kadang terjadi error.

Setelah dilakukan mini survey dengan pegawai uin dapat diketahui pelayanan pada produk *payroll* tidak maksimal sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi nasabah. Apabila nasabah/konsumen tidak merasa puas maka akan menimbulkan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan. Rating kepuasan nasabah dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa bank perlu memiliki tingkat kualitas layanan baik dalam mengayomi nasabah sehingga menciptakan kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Peneliti memilih melakukan penelitian terkait kualitas layanan yang diberikan Bank BJB Syariah KCP Rancaekek dalam melayani nasabah *payroll* yang bekerja sama dengan pegawai Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, lalu bagaimana kepuasan nasabah dalam pelayanan yang telah diberikan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Payroll* Di Bank BJB Syariah KCP Rancaekek”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan di BJBS KCP Rancaekek?
- b. Bagaimana kepuasan nasabah pengguna *payroll* di BJBS KCP Rancaekek?
- c. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *payroll* di BJBS KCP Rancekek?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di BJBS KCP Rancaekek;
- b. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pengguna payroll di BJBS KCP Rancaekek;
- c. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *payroll* di BJBS KCP Rancaekek.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pengaruh kualitas layanan suatu perusahaan terhadap kepuasan nasabah ataupun konsumen.

## 2. Secara Praktis

### a) Akademis

Dapat dijadikan bahan untuk referensi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama dalam ruang lingkup yang luas.

### b) Instansi

Dapat memberikan manfaat bagi perusahaan perbankan, serta dapat menjadi referensi dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat memberikan kepuasan nasabah.

