BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan data Bank Indonesia, prospek perbankan syariah pada tahun 2005 diperkirakan cukup baik. Industri perbankan syariah diprediksi masih akan berkembang dengan tingkat pertumbuhan yang cukup tinggi. Jika pada posisi November 2004, volume usaha perbankan syariah telah mencapai 14,0 triliun rupiah, dengan tingkat pertumbuhan yang terjadi pada tahun 2004 sebesar 88,6% , volume usaha perbankan syariah diakhir tahun 2005 diperkirakan akan mencapai sekitar 24 triliun rupiah. Dengan volume tersebut, diperkirakan industri perbankan syariah akan mencapai pangsa sebesar 1,8 % dari industri perbankan nasional dibandingkan sebesar 1,1 % pada tahun 2004.[1]

Pertumbuhan volume usaha perbankan syariah tersebut ditopang oleh rencana pembukaan unit usaha syariah yang baru dan pembukaan jaringan kantor yang lebih luas. Dana pihak ketiga (DPK) diperkirakan akan mencapai jumlah sekitar 20 triliun rupiah dengan jumlah pembiayaan sekitar 21 triliun rupiah diakhir tahun 2005.[2] Kondisi perbankan yang semakin pesat dari waktu ke waktu disebabkan oleh perkembangan internal dunia perbankan, dan dari pengaruh perkembanagn diluar dunia perbankan, seperti dari sektor rill dalam perekonomian, politik, hukum, dan sosial.

---

[1] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, edisi 4, cetakan 7, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 15.

[2] Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, *Laporan Perkembangan Perbankan Syariah* Tahun 2004, (Jakarta: Bank Indonesia, 2004), 65.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dimana pada awalnya fungsi bank adalah tempat penyimpanan uang, dan kini telah berkembang dengan menyediakan berbagai macam layanan keuangan. Dengan adanya perkembagan tersebut membuat ketergantungan masyarakat terhadap perbankan semakin tinggi. Hal tersebut yang menjadi alasan oleh pemerintah maupun swasta berlomba-lomba mendirikan bank dan memberikan fasilitas lengkap untuk menarik para nasabah.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi alasan mengapa produk dan layanan perbankan syariah saat ini ada beberapa macam, dimana salah satunya yaitu dengan tujuan memudahkan nasabah untuk lebih praktis dan lebih efisiensi dalam menggunakan waktu yang mereka miliki. Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat telah membawa perubahan pola kehidupan, dimana kehidupan saat ini kesibukan yang padat harus memaksa masyarakat menghabiskan waktunya sepanjang hari untuk bekerja.

Dalam hal bisnis, perbankan merupakan bisnis jasa, tentunya menuntut layanan yang prima kepada nasabah/konsumen. Apabila diberikan layanan yang baik, konsumen akan puas dan konsumen akan menjadi konsumen yang loyal. Oleh karena itu perbankan membuka layanan akhir pekan atau yang disebut weekend banking. Kehadiran layanan weekend banking ditujukan untuk melayani nasabah dan masyarakat yang memiliki aktivitas bisnis/keuangan di akhir pekan, serta nasabah dan masyarakat yang tidak memiliki kesempatan untuk melakukan transaksi pada hari kerja.[3]

[3]Aris Mirawan, "Pengaruh implementasi kebijakan layanan weekend banking terhadap kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap motivasi nasabah di Bank BJB Cabang Buah Batu" , "Tesis"--Universitas Padjajaran, Bandung, (2013), 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Motivasi adalah gejala psikologis dalam bentuk dorongan yang timbul pada diri seseorang sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Dalam kaitannya dengan kebijakan weekend banking diharapkan motivasi nasabah terbangkitkan untuk melakukan transaski dengan bank.

Implementasi kebijakan weekend banking dapat dilaksanakan secara efektif, menurut Edward III dalam Subarsono (2005), ada empat kegiatan mempengaruhi proses implementasi kebijakan yaitu (1) Faktor sumber daya (resources), yaitu ketersediaan (a) SDM yang mempunyai keahlian dan kemampuan melaksanakan tugas, (b) perintah, anjuran pimpinan, (c) dana, (d) informasi yang relefan dan yang mencukupi tentang bagaimana cara mengimplementasikan kebijakan, dan (e) sarana (2) Struktur Birokrasi, yaitu dukungan institusi pelaksana yang tidak berbelit-belit dan sederhana (efektif efisien) (3) Faktor Komunikasi, yaitu bagaimana menginformasikan semudah 4 mungkin sehingga dapat dipahami sasaran, maksud dan tujuan dari kebijakan dan (4) Faktor Disposisi (sikap), yaitu para pelaksana harus memiliki kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut.[4]

Bagi nasabah yang mempunyai kesibukan pada hari kerja, misalnya, dapat memanfaatkan kebijakan weekend banking ini sebagai alternatif untuk melakukan *banking transaction*. Bagi nasabah yang bisa memanfaatkan hari kerja biasa untuk bertransaksi dapat menggunakan kebijakan weekend banking untuk bertransaksi dengan bank bila ada keperluan baik keperluan pribadi

[4] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maupun kerperluan bisnis yang justru terjadi pada akhir pekan dan sifatnya tidak dapat ditunda lagi.[5]

Layanan akhir pekan yang lebih dulu dipraktikan oleh bank konvensional berhasil, terbukti berdasarkan pengamatan salah satu media cetak di Jakarta satu tahun terakhir menunjukkan bahwa kantor layanaan (KL) perbankan yang beroperasi diakhir pekan terlihat banyak didatangi nasbah.[6] Tidak mau kalah bank muamalatmencoba membuka layanan weekend Banking sebagai usaha untuk mengembangkan bisnis. Mereka melihat peluang dengam mengambil tempat umum sebagai objek yang dituju seperti rumah sakit dan tempat perbelanjaan. Bank muamalat melihat peluang tersebut dikarenakan Rumah sakit merupakan tempat yang selalu ada dan buka 24 jam dan tempat perbelanjaan adalah tempat yang tepat. Layanan weekend banking baru diberlakukan bulan november 2011 yaitu di Pondok Indah Mall dan di Rumah sakit Palembang.

Tidak terbatas di Jakarta, layanan weekend banking mencakup kota-kota besar salah satunya yaitu di Surabaya. Di mana layanan weekend banking ini adanya di PGS, yaitu suatu pusat perbelanjaan grosir yang sangat terkenal di Surabaya. Layanan weekend banking di Surabaya yang di lakukan oleh BRI Syariah menjadi satu-satunya layanan perbankan yang berbasis syariah. Ini merupakan program promosi yang dilakukan oleh BRI Syariah, dimana pada layanan weekend banking dilakukan pada hari sabtu pukul 09.00-15.00. BRI syariah memberikan pelayanan berupa transaksi seperti pembukaan tabungan

[5] Ibid., 4-5.
[6] Rifa Farhah, "Efektivitas Layanan Weekend Banking (Studi Bank Muamalat KCP Pondok INDAH Mall)," *Jurnal Ekonomi*, Vol 6, No. 1, 71.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tabungan faedah BRI syariah IB, tabungan impian, tabungan haji, deposito, setor tunai dan tarik tunai tabungan, registrasi dan aktifasi smsBRIS, mobileBRIS, internet banking dan setoran pemindahan buku.[7]

Dengan layanan *weekend banking* nasabah dan masyarakat dapat melakukan hampir semua layanan transaksi perbankan. Peningkatan pelayann tentunya sangat dibutuhkan. Dimana peningkatan pelayanan harus disertai dengan implementasi kebijakan yang efektif dan efisien bagi perusahaan dan konsumen/nasabah. Berdasarkan paparan diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **Efektivitas Layanan *Weekend Banking* Syariah (Studi Preferensi Nasabah Terhadap *Layanan Weekend* Banking Syariah di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Pasar Turi Surabaya).".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah faktor lokasi bank berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*?
2. Apakah faktor nama baik perusahaan berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*?
3. Apakah faktor produk berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*?
4. Apakah faktor pelayanan berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*?

[7] http://www.brisyariah.co.id/?q=promotion-program (diakses pada 04 April 2016) pada pukul 21.19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Bagaimana Efektivitas Layanan Weekend Banking Syariah di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Pasar Turi Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor lokasi terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*
2. Untuk mengetahui faktor nama baik perusahaan terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*
3. Untuk mengetahui faktor produk terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*
4. Untuk mengetahui faktor pelayanan terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*
5. Untuk mengetahui Efektivitas Layanan Weekend Banking Syariah di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Pasar Turi Surabaya

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi akademisi, agar dapat menjadi bahan rujukan penelitian selanjutnya yang lebih kompleks. Manfaat lainnya sebagai sarana pengembangan pengetahuan ilmiah dalam rangka meningkatkan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi khususnya masalah pelayanan weekend banking.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Bagi praktisi, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi BRI Syariah atau lembaga keuangan lain terutama lembaga keuangan Syariah untuk mempertimbangkan, mengevaluasi serta merumuskan kebijakan-kebijakan setiap tahap pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id