

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembuatan keputusan merupakan fungsi utama seorang manajer atau administrator. Kegiatan pembuatan keputusan meliputi pengidentifikasian masalah, pencarian alternative penyelesaian masalah, evaluasi dari pada alternatif-alternatif tersebut dan pemilihan alternatif tersebut. Pembuatan keputusan diperlukan pada semua tahap kegiatan administrasi dan manajemen. Misalnya, dalam tahap perencanaan di perlukan banyak kegiatan pembuatan keputusan sepanjang proses perencanaan tersebut. Keputusan-keputusan yang dibuat dalam proses perencanaan di tujukan kepada pemilihan sekelompok alternative program dan urutan prioritasnya. Misal dalam menentukan suatu program baru, kriteria yang di pertimbangkan adalah dana yang tersedia, SDM, hubungan program dengan kondisi terkini, dan bagaimana pengaruhnya terhadap semua aspek. Kemampuan mengambil keputusan yang cepat dan cermat akan menjadi kunci keberhasilan dalam persaingan global di waktu mendatang. Memiliki banyak informasi saja tidak akan cukup bila tidak mampu meramunya dengan cepat menjadi alternatif-alternatif terbaik untuk pengambilan keputusan. (Kasim, 1995)

Proses analisis keputusan membutuhkan adanya kriteria sebelum memutuskan pilihan dari berbagai alternatif yang ada. Kriteria menunjukkan definisi masalah dalam bentuk yang konkrit dan kadang-kadang dianggap sebagai saran yang akan dicapai. Analisis atas kriteria penilaian dilakukan untuk memperoleh seperangkat standar pengukuran, untuk kemudian dijadikan sebagai alat dalam membandingkan alternatif. (Mangkusubroto, dkk, 1987)

Setiap kriteria harus menjawab satu pertanyaan penting mengenai seberapa baik suatu alternatif akan dapat memecahkan suatu masalah yang sedang dihadapi. Keputusan akhir mengharuskan pengambil keputusan untuk memperkirakan bagaimana perbandingan suatu alternatif dengan alternatif yang lainnya dalam kondisi-kondisi yang akan dihadapi di masa yang akan datang. Kriteria digunakan untuk membandingkan dampak yang diperkirakan akan

muncul dan setiap alternatif yang ada, dan bukan dampak yang terjadi sekarang, dan mengurutkannya sesuai dengan yang dikehendaki.

Ada beberapa metode standar yang umum digunakan untuk pengambilan keputusan Kriteria majemuk yaitu :

a. Multi Attribute Utility Models (MAU-Models)

Huber (1980) menjelaskan pengertian “MAU Models” sebagai suatu teknik pembuatan keputusan yang menggunakan banyak kriteria atribut. Dalam menganalisis alternatif atribut model MAU ini memperhitungkan faktor-faktor subjektif seperti penilaian berdasarkan interview dan persaan, kemudian di formulasikan secara matematis. (Huber, 1980)

b. Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)

SMART (Simple Multi – Attribute Rating Technique) merupakan metode pengambilan keputusan multi kriteria yang dikembangkan. Teknik pengambilan keputusan multi kriteria ini didasarkan pada teori bahwa setiap alternatif terdiri dari sejumlah kriteria yang memiliki nilai – nilai dan setiap kriteria memiliki bobot yang menggambarkan seberapa penting ia dibandingkan dengan kriteria lain. Pembobotan ini digunakan untuk menilai setiap alternatif agar diperoleh alternatif terbaik. (Edward, 1977)

c. Analytical Hierarchy Process (AHP)

Analytical Hierarchy Process adalah sebuah hirarki fungsional dengan input utamanya persepsi manusia. Dengan hirarki, suatu masalah kompleks dan tidak terstruktur di pecahkan ke dalam kelompok-kelompoknya. Kemudian kelompok-kelompok tersebut di atur menjadi suatu bentuk hirarki. Kelemahan dari AHP adalah:

- Ketergantungan model AHP pada input utamanya.

Input utama ini berupa persepsi seorang ahli sehingga dalam hal ini melibatkan subyektifitas sang ahli selain itu juga model menjadi tidak berarti jika ahli tersebut memberikan penilaian yang keliru.

- Metode AHP ini hanya metode matematis tanpa ada pengujian secara statistik sehingga tidak ada batas kepercayaan dari kebenaran model yang terbentuk. (Permadi 1992)

d. Preference Ranking Organization Method for Enrichment Evaluation (PROMETHEE)

Promethee adalah suatu metode penentuan urutan (prioritas) dalam analisis multikriteria. Masalah pokoknya adalah kesederhanaan, kejelasan dan kestabilan. (Brans et.al.,1986)

Metode Promethee (*Preference Ranking Organization Method For Enrichment Evaluation*) merupakan salah satu metode penentuan ranking atau urutan yang termasuk kedalam kelompok pemecahan masalah Multiple Criteria Decision Making (MCDM) atau pengambilan keputusan kriteria majemuk yang merupakan disiplin ilmu yang sangat penting dalam pengambilan keputusan atas suatu masalah yang memiliki lebih dari satu kriteria (multikriteria). Masalah pokoknya adalah kesederhanaan, kejelasan dan kestabilan. Dugaan dari dominasi kriteria yang digunakan dalam promethee adalah penggunaan nilai dalam hubungan outranking, outranking merupakan metode yang dapat menangani kriteria kualitatif dan kuantitatif secara bersamaan. Metode ini mampu memperhitungkan alternatif-alternatif berdasarkan karakteristik yang berbeda. Metode outranking membandingkan beberapa kemungkinan alternatif (pada kriteria) dengan kriteria dasar. Mereka pada dasarnya menghitung indeks untuk setiap pasangan alternatif yang memenuhi syarat atau antara peringkat satu relatif dengan alternatif lain. Semua parameter yang terlibat mempunyai pengaruh nyata menurut pandangan ekonomi (Brans, Jean-Pierre & Mareschal, Bertrand,1986).

Sektor perbankan memegang peranan penting dalam usaha pengembangan di sektor ekonomi, dan juga berperan dalam meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat.

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap bank untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pihak bank dan pesaing lainnya. Sehingga perhatian bank tidak hanya terbatas pada produk barang atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia, serta lingkungannya.

Sebagai langkah awal dari upaya mendefinisikan tuntutan nasabah, maka hal yang harus diperhatikan dan tidak dapat dipisahkan adalah ketersediaan informasi yang menyangkut persepsi dan harapan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan oleh pihak bank. Untuk itulah maka perlu dianalisis sejauh mana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya.

Dalam waktu selama lima tahun, perkembangan bank syariah di Indonesia cukup fenomenal. Menurut majalah Swa Sembada edisi 15/XXII/2010, Adiwarmanto A.Karim dan Adi Zakaia Affif menyebutkan bahwa jumlah bank syariah yang di tahun 2005 hanya ada lima bank (dua bank syariah komersial dan tiga unit usaha syariah). Namun pada akhir tahun 2010 menjadi 22 bank (tiga bank syariah komersial dan 19 unit usaha syariah). Pertumbuhan aset rata-rata mencapai 63% per tahun dalam lima tahun terakhir, dari Rp 1,8 triliun menjadi sekitar Rp20,9 triliun pada akhir tahun 2010. Sedangkan jumlah dana yang berhasil dihimpun oleh bank syariah mencapai Rp15,6 triliun. Jumlah pembiayaan mencapai Rp 15,2 triliun atau Loan Deposit Ratio mencapai 970%. Perkembangan jumlah kantor cabang dan kantor cabang pembantu yang di tahun 2000 hanya 28 kantor, tahun 2010 menjadi 294 kantor. Perkembangan industri perbankan syariah ini tidak lepas dari faktor satisfaction atau kepuasan nasabah bank yang didapatkan oleh nasabah suatu bank ditinjau dari sisi pelayanan, produk, teknologi informasi, sistem dan prosedur, kenyamanan, keamanan, dan lain- lain.

Penelitian mengenai bank syariah di Indonesia pernah dilakukan oleh majalah Swa Sembada bekerjasama dengan lembaga survey pasar MARS dalam rangka penganugerahan Indonesian Best Brand Award. Penelitian tersebut dilakukan di Jakarta, Surabaya, Bandung, Medan dan Semarang. Hasil penelitian

tersebut dimuat dalam Majalah Swa Sembada edisi 15/XXII/2010 dalam laporan sajian utamanya tentang potret merek-merek terbaik tahun 2010. Dari hasil penelitian pada tahun 2010, untuk kategori bank syariah menempatkan Bank Muamalat berada di posisi teratas disusul Bank Syariah Mandiri di posisi kedua, Bank BNI Syariah di posisi ketiga, Bank BRI Syariah di posisi keempat dan Bank Gebu Prima Syariah di posisi kelima. Penelitian tersebut menggunakan perhitungan indeks Best Brand dengan menggunakan kaidah Mutually Exclusive Weighting Factor dengan bantuan Structural Equation Modelling (SEM).

Dengan semakin meningkatnya prestasi bank syariah memungkinkan nasabah dapat memilih bank syariah tertentu. Pengambilan keputusan untuk memilih suatu bank syariah diperlukan bagi nasabah yang sangat mementingkan tentang kepuasan baik dari sisi pelayanan hingga keamanan. Untuk itu berangkat dari penelitian yang dilakukan oleh Majalah Swa Sembada bekerjasama dengan lembaga Riset Pasar MARS maka akan dilakukan penelitian mengenai penerapan metode PROMETHEE dalam menganalisis peringkat bank syariah berdasarkan kepuasan nasabah pada tiga bank syariah di kota Labuhan Batu Utara. Bank syariah yang akan diteliti adalah Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat dan Bank Mega Syariah di Labuhan Batu Utara. Sedangkan kriteria dari kepuasan nasabah yang akan diteliti antara lain kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), pelayanan khusus / perhatian (*empathy*), fasilitas / kenyamanan (*tangibles*). Penggunaan dari metode PROMETHEE ini untuk menstrukturisasi situasi keputusan dan memberikan pandangan terhadap konsekuensi dari perbedaan pembobotan dalam masalah keputusan. Penekanannya adalah pada pengenalan batas obyektifitas. Oleh karena itu, metode ini membantu untuk membangun suatu model penghakiman nilai dengan membuat hipotesis untuk membuat rekomendasi terhadap suatu keputusan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis mengambil judul Analisis Peringkat Bank Syariah Berdasarkan Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dengan Menggunakan Metode Promethee di Labuhan Batu Utara.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan adalah bagaimana peringkat ketiga bank syariah (Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat dan Bank Mega Syariah) berdasarkan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), pelayanan khusus / perhatian (*empathy*), fasilitas / kenyamanan (*tangibles*)?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bank yang diteliti adalah Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat dan Bank Mega Syariah yang ada di Labuhan Batu Utara
2. Responden di pilih secara acak dan merupakan nasabah ketiga bank yang akan di teliti yang langsung berhadapan dengan pegawai bank (misal : security dan customer service)
3. Pertanyaan yang di ajukan meliputi lima kriteria dari kepuasan nasabah yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), pelayanan khusus / perhatian (*empathy*), fasilitas / kenyamanan (*tangibles*).

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan peringkat ketiga bank syariah yang ada di Labuhan Batu Utara berdasarkan kriteria-kriteria dari kepuasan nasabah yakni kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), pelayanan khusus / perhatian (*empathy*), fasilitas / kenyamanan (*tangibles*).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari pembahasan masalah ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Penulis

Untuk memperdalam dan mengembangkan wawasan disiplin ilmu yang telah dipelajari untuk mengkaji permasalahan tentang Analisis Peringkat Bank Syariah Berdasarkan Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dengan Menggunakan Metode Promethee.

2. Manfaat bagi Pembaca

Sebagai tambahan wawasan dan informasi tentang Analisis Peringkat Bank Syariah Berdasarkan Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dengan Menggunakan Metode Promethee dan sebagai acuan dalam pengembangan penulisan karya tulis ilmiah.

3. Manfaat bagi Instansi

Dapat digunakan sebagai sarana dan informasi bagi lembaga serta sebagai kontribusi keilmuan bagi lembaga terkait.

4. Manfaat Bagi Bank Syariah

Memberikan sumbangan atau masukan yang berguna agar bank-bank syariah dapat membangun dan memelihara reputasi bank syariah berdasarkan dari kepuasan nasabah bank syariah yang bersangkutan.