

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Saat ini Perkembangan teknologi yang canggih sangat memudahkan perbankan dalam melaksanakan segala kegiatannya. Kecepatan, akurasi, kepraktisan dan efisiensi yang menyebabkan teknologi sangat dibutuhkan dalam dunia perbankan.

Perkembangan perbankan di suatu negara sedikit banyak dapat berpengaruh terhadap kinerja perekonomian dikarenakan kegiatan utama dalam industri perbankan adalah pembiayaan terhadap masyarakat yang membutuhkan modal untuk mengembangkan usaha. sesuai dengan Undang-Undang No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 (2):

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan / atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”<sup>1</sup>.

Berdasarkan definisi tersebut telah menerangkan bahwa bank memiliki peran yang sangat penting dalam laju perekonomian di suatu negara. Ketika industri perbankan berkembang dengan pesat maka tidak menutup kemungkinan industri dan usaha bisnis masyarakat di suatu negara berkembang pula.

---

<sup>1</sup> Otoritas jasa keuangan, “Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah” diakses <https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/pages/undang-undang-nomor-21-tahun-2008-tentang-perbankan-syariah.aspx>. pada 7 Oktober 2019.

Peran bank selain menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank juga menyediakan jasa lain untuk mempermudah nasabah maupun masyarakat dalam menjalankan bisnisnya, seperti butuh akses yang cepat dalam pengiriman uang untuk memperlancar usaha bisnis maupun industri. Jasa lain yang ditawarkan bank berupa safe deposit box, letter of credit, transfer dan kliring. Jasa tersebut dapat digunakan masyarakat khususnya nasabah bank untuk pengiriman cepat, mudah, serta aman.

Dewasa ini semakin berkembangnya perdagangan dan ekonomi serta dunia usaha masyarakat menyebabkan semua orang menginginkan segala sesuatu dapat berjalan dengan cepat, efisiensi, dan aman. Terutama untuk kalangan para pebisnis yang menginginkan transaksi keuangan seperti pembayaran dilakukan dengan cepat dan aman. Hal ini menyebabkan pembayaran tidak hanya dengan uang kartal, namun dengan uang giral. Pembayaran dengan uang giral yaitu pembayaran yang menggunakan cek, bilyet, giro, bukti pengiriman uang, wesel dan warkat debit yang menyebabkan pembayaran uang giral membutuhkan perantara bank.

Salah satu layanan jasa pembayaran uang giral adalah kliring. menurut Maryanto supriono menjelaskan bahwa “kliring adalah pertukaran warkat atau Data Keuangan Elektronik (DKE) antar peserta kliring atas nama bank peserta maupun atas nama nasabah peserta yang perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu.<sup>2</sup> Kliring sangat dibutuhkan sebab kecepatannya dalam

---

<sup>2</sup> Maryanto Supriono, *Buku Pintar Perbankan*. Edisi Kesatu, (Yogyakarta, Andi, 2011) hlm. 49

bertransaksi. Persyaratan penting dalam kliring adalah bank bank yang telah mendapatkan ijin dari bank indonesia serta telah memenuhi syarat sebagai peserta kliring serta wajib membuka rekening koran di Bank Indonesia dan diwajibkan untuk menyetorkan saldo jaminan kliring.

Lengkap tidaknya jasa pelayanan bank dapat dilihat dari status cabangnya apakah cabang utama, cabang pembantu, ataupun kantor kas. Biasanya bank yang memiliki jasa-jasa lain yang lengkap adalah bank yang menjadi kantor cabang utama dan cabang pembantu bila berada diluar wilayah cabang utama. Dikarenakan kantor cabang utama hanya terdapat satu didalam satu wilayah dan yang lainnya adalah kantor cabang pembantu dan kas. Sedangkan kantor kas biasanya hanya melayani simpan dan pinjam saja tidak dapat melakukan fasilitas jasa lain dikarenakan kondisi geografis.

Bila ditelisik lebih lanjut jasa lain yang memiliki volume kegiatan yang lebih besar adalah kliring. Kliring sangat membantu para pelaku bisnis dalam usahanya untuk mengirimkan uang maupun menerima uang dari rekan bisnisnya dan kliring dapat mengirimkan uang dengan waktu yang relatif lebih cepat.

Pada awalnya penyelenggara kliring dilakukan dengan cara manual. Dengan sistem mengumpulkan warkat-warkat lalu mengirimnya ke Bank Indonesia dan dapat memakan waktu tiga sampai empat hari kerja. Namun dewasa ini sistem ini dirasa sudah tidak efektif dan efisien bagi para nasabah pebisnis yang menginginkan proses cepat tepat dan aman. Sehingga pada perkembangan masa sekarang sistem kliring sudah diberlakukan sistem online

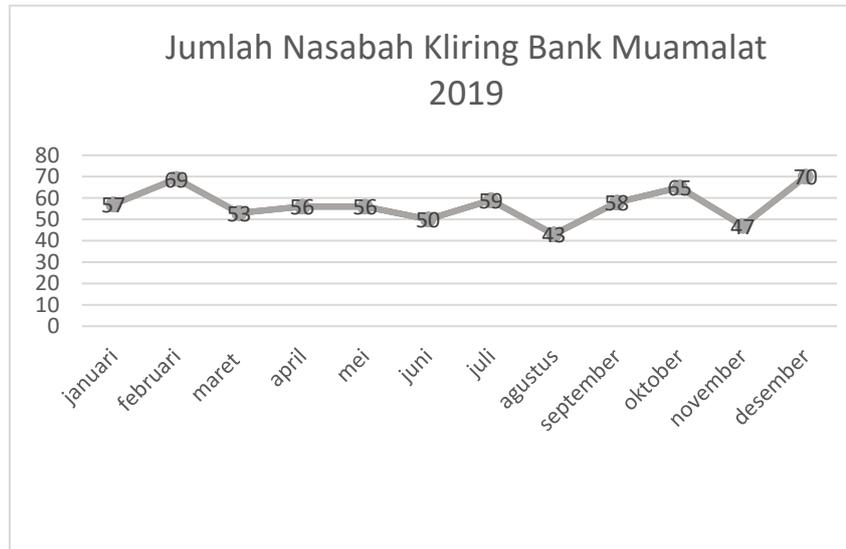
atau otomasi yang lebih efektif dan efisien. Semua bank baik BUMN maupun SWASTA menggunakan sistem ini tidak terkecuali Bank Muamalat Indonesia. Dalam Sistem Kliring Nasional Indonesia (SKNBI) jam operasional seluruh kegiatan kliring debit dan kliring kredit, yaitu kliring penyerahan dan pengembalian diselesaikan pada hari yang sama kecuali untuk wilayah kliring Jakarta dan Surabaya, kegiatan kliring pengembalian dilakukan pada keesokan harinya.<sup>3</sup> Untuk memastikan apakah pengerjaan kliring pada bank sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia, maka saya melakukan wawancara kepada beberapa bank dan hasilnya waktu penyelesaian proses jasa kliring memakan waktu satu hari kerja saja. Namun pada bank Muamalat cabang Tasikmalaya yang terletak di Jl. KHZ Mustafa No 294, Tuguraja Kecamatan Cihideung Tasikmalaya, Jawa Barat sistem ini tidak berjalan sesuai dengan yang seharusnya, pelaksanaan kliring di Bank Muamalat cabang Tasikmalaya dalam pelaksanaannya memakan waktu sampai dua hari kerja<sup>4</sup>. Hal ini disebabkan operasional kliring bank muamalat cabang Tasikmalaya memiliki beberapa kekurangan seperti pihak manajemen yang mengelola kliring tidak berfokus pada jasa kliring saja akan tetapi juga terfokus pada persoalan operasional lainnya. Selain itu pegawai kliring Bank Muamalat juga hanya ada satu orang saja. Berbeda dengan Bank BJB dan BRI yang memiliki petugas kliring berjumlah 3 orang. Untuk itu penulis tertarik

---

<sup>3</sup> Bank Indonesia, "Edukasi Sistem Pembayaran" diakses [http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/edukasi/pages/edukasi\\_SIKILAT.aspx](http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/edukasi/pages/edukasi_SIKILAT.aspx), Pada 21 September 2019.

<sup>4</sup> Wawancara dengan Arya Putrawan, tanggal 27 Agustus 2019, Bank Muamalat Tasikmalaya.

menganalisis bagaimana kualitas pelayanan sistem kliring di Bank Muamalat cabang Tasikmalaya.



Sumber: Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya

**Gambar 1. 1**  
**Jumlah Nasabah Kliring Bank Muamalat**

Grafik di atas adalah jumlah nasabah kliring pada Bank Muamalat dalam kurun waktu januari sampai desember 2019, dan hasilnya menunjukkan jumlah nasabah yang menggunakan jasa kliring cukup fluktuatif (naik dan turun). Jika melihat dari kualitas pelayanan jasa kliring di Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya, dengan waktu pengerjaannya terlambat, hal tersebut menimbulkan pertanyaan bagaimana keadaan loyalitas dari nasabah Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya. Apakah dengan kualitas pelayanan dengan waktu pengerjaan cukup terlambat itu dapat mempengaruhi loyalitas nasabah atau justru sebaliknya. Menurut Kashmir ciri-ciri pelayanan yang baik ialah tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia karyawan yang yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan yang baik,

berusaha memahami kebutuhan nasabah, dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.<sup>5</sup> Dalam poin tersebut, ada satu poin dimana bank muamalat tidak mampu melayani secara cepat dan tepat. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan sistem kliring terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat cabang Tasikmalaya.

Hal ini membuat penulis tertarik untuk mencoba menulis tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Kliring Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah**” penulis sangat ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem kliring pada bank Muamalat cabang Tasikmalaya dan adakah pengaruhnya terhadap loyalitas para nasabahnya.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Sistem Kliring di Bank Muamalat cabang Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Kliring Terhadap Loyalitas Nasabah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Bertitik tolak pada permasalahan di atas, maka yang menjadi tujuan penulisan adalah sebagai berikut:

---

<sup>5</sup> Kashmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenadamedia, 2018) hlm. 257

1. Untuk Mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Sistem Kliring di Bank Muamalat cabang Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Kliring Terhadap Loyalitas Nasabah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian dan penulisan skripsi ini di harapkan dapat berguna bagi masyarakat, penulis dan juga pihak perbankan syariah:

1. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan pemikiran dan refrensi si peneliti mengenai kualitas pelayanan sistem kliring pada Bank Muamalat cabang Tasikmalaya.

2. Praktisi

Untuk menambah wawasan dalam kualitas pelayanan sistem kliring pada Bank Muamalat cabang Tasikmalaya.

3. Umum

Untuk memperoleh pengetahuan tentang bagaimana kualitas pelayanan sistem kliring pada Bank Muamalat cabang Tasikmalaya.

