

ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA NON KEUANGAN PADA BANK KONVENSIONAL DAN BANK SYARI'AH

(Studi Empiris pada KC Unit PT BRI Tbk dan PT BRI Syari'ah Tbk)

Rizka Nur Windasari

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

rizkanurwindasari@yahoo.com

ABSTRACT

The development of the banking sector in Indonesia is growing rapidly, this time not only in the banking sector is dominated by the traditional banking sector but Shari'ah banking sector has also been much in demand by the public. Be aware that in addition to financial performance we can also vote on the non-financial aspects of performance, considering the non-financial performance can provide long term benefits to the company's financial performance compared to only provide short-term gains. Research non-financial performance at KC Unit PT BRI conventional and sharia PT BRI Tuban using data collection methods such as observation, interviews, and also for distributing questionnaires to customers. Results of the data from the questionnaire has been processed and tested for validity and reliability and also processing the data to determine customer satisfaction on the quality of the service is done using the Customer Satisfaction Index (CSI). The results of customer satisfaction at KC Unit PT BRI Conventional just shows that the customer "Satisfied" while in KC Unit PT BRI Shari'ah can result in that the customer "Very Satisfied" to the quality of existing services.

Keywords: Non-Financial Performance, Conventional Bank, Bank Syari'ah

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan sektor perbankan di Indonesia saat ini menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Kepala Eksekutif Pengawasan Perbankan Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa di tahun 2015 ada sekitar 118 bank yang ada di

Indonesia. Astari (2012) sebelumnya sektor perbankan di Indonesia pernah mengalami naik turun dimulai pada tahun 1983 dimana saat itu pemerintah banyak melakukan de-regulasi, tidak lama setelahnya akhirnya sektor perbankan dapat bangkit dan perkembangannya sangat baik di tahun 1988-1996. Namun, di pertengahan tahun 1997 saat terjadi krisis moneter di Indonesia sektor perbankan mendapat guncangan besar hingga terpuruk. Melihat hal tersebut tidak lama setelahnya di tahun 1998 pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No 10 Tahun 1998 yang mengatur mengenai dua sistem perbankan di Indonesia meliputi bank konvensional yang kegiatan operasionalnya menganut sistem konvensional dan bank syariah yang kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Jahja & Iqbal (2009) menyatakan perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah adalah pada filosofi dan sistem operasionalnya dimana pada bank syariah di dalamnya terdapat internalisasi nilai-nilai dan hukum Islam.

Perkembangan bank syariah di Indonesia terbilang cukup baik dimana bank syariah mampu bertahan ditengah krisis moneter yang dulu menimpa Indonesia di pertengahan tahun 1997. Penelitian yang dilakukan oleh (Jahja & Iqbal 2009) dengan judul “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah dengan Perbankan Konvensional” menyimpulkan kinerja keuangan di dalam perbankan syariah lebih baik daripada perbankan konvensional. Dimana rata-rata hasil perhitungan rasio keuangan yang digunakan lebih baik secara signifikan dari perbankan konvensional dan hanya beberapa rasio yang menunjukkan perbankan syariah kualitasnya berada dibawah perbankan konvensional. Hal tersebut menandakan bahwa perbankan syariah lebih baik dibanding perbankan konvensional jika dinilai dari kinerja keuangannya.

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh (Raharjo 2016) dengan judul “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional Dan Bank Syariah (Studi pada Bank Mandiri (Persero), Tbk dan Bank Syariah Mandiri, Tbk Periode 2008-2012)” mendapatkan kesimpulan yang berbeda dimana dari perhitungan rasio keuangan yang digunakan menunjukkan bahwa kinerja keuangan dari Bank Mandiri (Persero) lebih baik dibanding dengan Bank Syariah Mandiri. Terdapat perbedaan hasil kesimpulan dari kedua peneliti mengenai kinerja keuangan perbankan konvensional dan perbankan syari’ah. Hal ini menandakan kinerja dari segi keuangan pada perbankan konvensional dan perbankan syari’ah dapat mencerminkan keadaan perbankan itu sendiri dan merupakan keunggulan tersendiri jika keuangan sebuah perbankan dapat dinilai baik. Terutama pandangan masyarakat sebagai nasabah ataupun investor jika mempunyai penilaian baik akan sangat menguntungkan pihak perbankan sendiri.

Dalam pasar global seperti saat ini persaingan sebuah perusahaan akan semakin banyak terjadi dengan mengencarkan *brand image* perusahaan di mata masyarakat agar dapat diterima dengan baik. Hanuma (2010) menyatakan upaya-upaya yang dilakukan meliputi meningkatkan kualitas produk, harga, pelayanan, ketepatan waktu, dan kepuasan lain yang dapat meningkatkan kepercayaan dan penilaian dari masyarakat sebagai pelanggan. Hal ini menjadi fokus utama sektor perbankan untuk bisa menciptakan *brand image* yang baik di mata masyarakat umum agar lebih tertarik lagi untuk menabungkan uangnya dengan meningkatkan kinerja dari perspektif non-keuangan. Karena sektor perbankan merupakan perusahaan yang memberikan jasa dimana pelayanan terhadap konsumen dapat meningkatkan *value added* dari produk perbankan sendiri (Basri 2015).

Pentingnya pelayanan terhadap nasabah bagi sektor perbankan harus di sadari dan sewajibnya diimplementasikan dengan baik agar perusahaan mendapatkan penilaian baik yang dapat meningkatkan *image* dan juga menambah nilai dari produk yang dikeluarkan perusahaan. Penilaian suatu perusahaan tidak seharusnya hanya difokuskan ke salah satu aspek saja seperti aspek keuangan yang sering digunakan sebagai alat ukur keberhasilan suatu perusahaan. Disamping itu penilaian dari aspek non keuangan tidak kalah pentingnya, dimana aspek non-keuangan justru berdampak jangka panjang untuk kelangsungan perusahaan dibandingkan dengan aspek keuangan yang hanya menggambarkan kelangsungan perusahaan dalam jangka pendek (Basri 2015).

Dari penjelasan dan pengungkapan hal tersebut maka perlu adanya pembuktian secara empiris mengenai pentingnya penilaian kinerja non-keuangan dan bagaimana hasilnya pada Bank Konvensional BRI dan Bank Syari'ah BRI apakah akan ada perbedaan yang signifikan seperti hasil penelitian yang dilakukan dari penilaian kinerja keuangan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh lagi dengan melakukan penelitian yang berjudul "*Analisis Perbandingan Kinerja Non Keuangan Pada Bank Konvensional Dan Bank Syari'ah*" (*Studi Empiris Pada PT BRI Tbk Dan PT BRI Syari'ah Tbk*). Diharapkan nantinya hasil dari penelitian ini dapat menjadi fokus penilaian utama disamping dari aspek keuangan bagi perusahaan terutama dalam sektor perbankan yang bergerak di bidang jasa untuk melayani masyarakat.

KAJIAN TEORI

Konsep Perbankan

Menurut Ardiyana & Muid (2008) perbankan merupakan suatu istilah yang membahas mengenai suatu kelembagaan dalam berkegiatan usaha serta bagaimana proses pelaksanaan kegiatan suatu bank. Sedangkan pengertian menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 mengenai perbankan, yaitu bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pengertian bank secara umum merupakan lembaga keuangan yang didirikan untuk mengelola keuangan seperti menerima simpanan dan meminjamkan uang hingga menerbitkan *banknote* (Raharjo 2016).

Di Indonesia sendiri jika ditinjau dari pembagian keuntungan antara pihak bank dan pihak nasabah maka perbankan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Menurut Undang-Undang No 10 Tahun 1998 sistem operasional dari bank konvensional adalah melaksanakan kegiatan operasional dengan konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Menurut Raharjo (2016) mendefinisikan bank konvensional adalah bank yang tugasnya tidak hanya dapat memberikan pinjaman atau menjadi lembaga yang dapat menginvestasikan uang tabungan dari nasabah tetapi dapat juga memberikan pinjaman kepada masyarakat serta membuat sendiri uang giral. Sedangkan pengertian dari bank syariah menurut (Anggraini 2012) adalah bank yang sistem operasionalnya berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW dimana tidak mengandalkan sistem bunga dalam pembagian keuntungannya melainkan dengan sistem bagi hasil.

Konsep Kinerja Non Keuangan

Di dalam suatu perusahaan penilaian kinerja penting untuk dilakukan mengingat hal tersebut dapat memberikan *image* terhadap perusahaan dimana hasil dari penilaian itu bisa saja baik ataupun sebaliknya. Untuk penilaian kinerja di dalam perusahaan dapat dilakukan penilaian dalam aspek keuangan maupun dalam aspek non-keuangan. Menurut Pribadi (2012) yang dapat menentukan suatu kinerja perusahaan baik, terus meningkat ataupun justru mengalami penurunan adalah dengan melakukan penilaian dari aspek keuangan ataupun aspek non-keuangan.

Menurut (Mengko 2013) untuk kinerja yang diukur menggunakan sistem non-keuangan khususnya pada perusahaan atau organisasi jasa yaitu :

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan pada suatu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan dimana kualitas layanan yang baik harus dapat dipertahankan dan juga dikembangkan secara maksimal.

2. Responsivitas

Suatu perusahaan harus mampu untuk secara tanggap mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dalam pelayanan jasanya.

3. Responsibilitas

Perusahaan harus memiliki kesesuaian antara pelayanan jasa yang sudah diberikan kepada pelanggan dengan aturan undang-undang yang ada.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam suatu perusahaan menyangkut seberapa tunduk karyawan terhadap perintah yang diberikan oleh manajer.

Konsep Jasa

Menurut Kotler (2007) dalam Sudirman (2011) menyatakan bahwa pengertian jasa adalah suatu kegiatan yang tidak memiliki wujud dan ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lain yang tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu dimana dalam proses produksi tidak terkait pada fisik suatu produk. Jika dikaitkan dengan dunia usaha atau bisnis, maka sektor perbankan dapat digolongkan sebagai suatu usaha atau bisnis dibidang jasa karena produk yang ditawarkan oleh sektor perbankan tidak berwujud secara fisik (Sudirman 2011).

Konsep Kepuasan Pelanggan

Dalam sebuah wacana bisnis dan manajemen kepuasan pelanggan menjadi sebuah konsep umum yang menjadi bahasan serta kualitas jasa juga salah satu fokus utamanya (Sudirman 2011). Menurut Aurora (2010) sebuah perusahaan harus memperhatikan secara penuh mengenai kemampuan dari perusahaan untuk dapat meningkatkan suatu kualitas produk jasa, bagaimana selalu dapat berinovasi dan peningkatan terhadap teknologi dengan memprediksikan selera pasar. Hal ini dimaksudkan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan dimana manfaat akan semakin di dapat oleh pelanggan dengan pelayanan jasa yang semakin baik mengikuti pasar.

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Eddy Nurman Raharjo dengan judul “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional Dan Bank Syariah (Studi Pada Bank Mandiri (Persero), Tbk dan Bank Syariah Mandiri, Tbk Periode 2008-2012)” bertujuan untuk mengetahui kinerja pada bank konvensional dan

bank syariah ditinjau dari aspek keuangan. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu secara kuantitatif dengan melakukan perhitungan rasio-rasio yang menjadi indikatornya. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja dari Mandiri (persero) tbk lebih baik dibandingkan dengan Bank Syariah Mandiri tbk.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Jahja & Iqbal 2009) mengenai Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah dengan Perbankan Konvensional memiliki tujuan yang hampir sama dengan penelitian yang dilakukan Eddy Nurman Raharjo yaitu untuk mengetahui kinerja pada bank konvensional dan bank syariah ditinjau dari aspek keuangan. Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu kuantitatif dengan menggunakan perhitungan rasio-rasio sebagai indikatornya. Namun, hasil dari penelitian Jahja menyatakan bahwa kinerja dari bank syariah lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional.
3. Penelitian dari Adinda Nancy Supit *et al.* (2014) yang berjudul “Analisis Kinerja Non Keuangan PT. Otsuka Indonesia Cabang Manado” bertujuan untuk melihat penilaian kinerja dari aspek non-keuangan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dimana peneliti akan mengolah data dan informasi tersebut untuk selanjutnya ditarik kesimpulan. Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan yaitu masih kurangnya kinerja non-keuangan di dalam perusahaan.
4. Penelitian oleh Natalia Caroline Mengko dengan judul “Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Untuk Penilaian Kinerja Nonfinansial Kantor Wilayah VI PT. Pegadaian (Persero) Manado” bertujuan untuk mengetahui penerapan

akuntansi pertanggungjawaban untuk penilaian kinerja nonfinansial pada PT. Pegadaian (Persero) Manado. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dimana penelitian ini dikumpulkan secara primer serta melihat bagaimana realisasi rencana kinerja non-keuangan kantor wilayah VI PT. Pegadaian (Persero) Manado.

METODOLOGI PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah studi empiris dimana pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi langsung seperti menggunakan media kuisioner dan melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini. Data yang nantinya sudah terkumpul akan diolah dan dianalisis untuk pengambilan kesimpulan penelitian yang sudah dilakukan pada salah satu Kantor Cabang Unit BRI Konvensional dan BRI Syariah yang ada di Kota Tuban, Jawa Timur. Penelitian ini akan menjadi penilai kinerja non-keuangan suatu sektor perbankan sebagai salah satu perusahaan atau organisasi penyedia layanan jasa.

Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu KC Unit PT BRI Tbk dan PT BRI Tbk yang berada di Kota Tuban Jawa Timur karena sebagai perusahaan penyedia layanan jasa sektor perbankan perlu untuk mengetahui sejauh mana kinerja non-keuangannya disamping mengetahui hanya dari kinerja keuangan saja, dengan harapan jika dapat menyeimbangkan dari sisi kinerja keuangan dan non-keuangan akan menjadi lebih baik.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu deskriptif kualitatif dimana penulis akan memperoleh gambaran sebenarnya dan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitiannya yaitu berupa data primer dimana penulis akan terjun langsung untuk mengambil data pada KC Unit PT BRI Tbk dan PT BRI Syariah Tbk.

Metode Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data meliputi :

1. Studi Pustaka

Penulis mengumpulkan data melalui studi pustaka dari jurnal, artikel, skripsi, penelitian terdahulu, atau buku untuk mendapatkan dasar teori yang kuat dan menyeluruh tentang bahasan penelitian seputar kinerja non-keuangan dan bahasan mengenai perbankan konvensional maupun perbankan syariah (Ardiyana & Muid 2008).

2. Observasi

Menurut Rahmat (2009) observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan terjun langsung ke objek penelitian untuk memperoleh gambaran kejadian secara realistik agar dapat membantu menjawab pertanyaan dan evaluasi berupa pengukuran terhadap aspek tertentu yang dapat memberikan umpan balik.

Dalam penelitian yang telah dilakukan, penulis melakukan observasi pada KC Unit PT BRI Konvensional dan PT BRI Syariah selama satu hari untuk mengamati kegiatan di dalam perusahaan. Hal tersebut membantu penulis untuk menentukan beberapa kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan operasional

perusahaan dengan aturan yang berlaku dimana hal tersebut membantu mempermudah penulis mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

3. Wawancara

Menurut Rahmat (2009) wawancara adalah suatu alat pembuktian untuk informasi ataupun keterangan yang sudah di dapat sebelumnya. Wawancara dilakukan dengan memilih narasumber yang berkompeten yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung untuk mendapatkan informasi yang butuhkan (Herdiyani Manafe 2015).

Metode Analisis Data

Data yang sudah dikumpulkan dan disusun akan dianalisis secara deskriptif dan di intepretasikan hingga data tersebut dapat memberikan informasi yang lengkap mengenai permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Untuk indikator kualitas layanan yang menggunakan kuisioner sebagai metode pengumpulan data untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, maka metode analisis yang digunakan yaitu :

1. Kepuasan Pelanggan

Menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pertimbangan kepentingan atribut produk atau jasa berupa persentase kepuasan pelanggan (Winarni 2014). Hal yang sama diungkapkan oleh Fachruddin (2013) yang menyatakan bahwa CSI merupakan indeks untuk pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan dasar kepentingan serta tingkat kinerja atribut tertentu dimana kepentingan dalam CSI ini didapat dengan

harapan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penyedia layanan jasa.

Tabel 1
Customer Satisfaction Index (CSI)

Atribut	Kepentingan (I)	Skor (S)
	Skala 1-5	(S) = (I)
Skor Total	Total (I) = Y	Total (S) = (T)

Sumber : Winarni 2014

Menurut Winarni (2014) CSI diperoleh dari hasil $\frac{\text{Total (T)}}{5Y} \times 100\%$ dimana nilai 5 pada (5Y) merupakan nilai maksimum skala *Likert* yang digunakan oleh penulis.

Untuk menentukan kriteria CSI dengan rentang skala 0-100 persen, maka terdapat tabel kriteria menurut (Fachruddin 2013), yaitu :

Tabel 2
Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,61 – 0,80	Puas
0,41 – 0,60	Cukup Puas
0,21 – 0,40	Kurang Puas
0,00 – 0,20	Tidak Puas

Sumber : Fachruddin 2013

PEMBAHASAN

Analisis Deskripsi Kualitas Layanan BRI Konvensional dan BRI Syari'ah

Menurut Sudirman (2011), kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan harapan pelanggan atas pelayanan dengan pelayanan yang akan pelanggan terima. Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan atau keinginan dari pelanggan, tetapi jika pelayanan yang diberikan jauh dari harapan pelanggan maka hal tersebut akan menjadi kejutan tersendiri untuk pelanggan. Sebagai penyedia layanan maka sebaiknya perusahaan lebih menjaga kualitas layanan dari jasa yang diberikan kepada pelanggan karena kekuatan utama dari perusahaan jasa adalah kualitas dari layanan yang diberikan kepada pelanggan (Fachruddin 2013).

Peningkatan kepuasan nasabah pada BRI Konvensional maupun BRI Syari'ah merupakan salah satu hal yang penting, hal tersebut membuat banyak upaya dilakukan oleh pihak perusahaan untuk menunjang kepuasan nasabah, salah satu upayanya adalah peningkatan kualitas layanan. Penerapan dimensi kualitas layanan termasuk salah satu upaya yang dilakukan oleh KC Unit PT BRI Konvensional dan PT BRI Syari'ah di Kota Tuban untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di KC Unit PT BRI Konvensional dan KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban meliputi dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reability*, *assurance*, *emphaty* (Sudirman 2013).

Disamping kelima dimensi kualitas layanan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah, penulis juga menggunakan penilaian terhadap kualitas produk dari KC Unit PT BRI Konvensional dan KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban

untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang sudah diberikan. Kedua indikator tersebut digabungkan untuk melihat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan. Karena hal tersebut juga akibat dampak perkembangan pasar, dimana perusahaan harus dapat menawarkan produk atau jasa yang lebih berkualitas karena kualitas akan membuat pelanggan mengenal produk atau jasa tersebut sehingga pelanggan juga akan lebih puas dengan pelayanan perusahaan (Adinda Nancy Supit *et al.* 2014).

Penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis pada KC Unit PT BRI Konvensional dan KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban mengenai kualitas layanan yang diberikan menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil pengolahan data kuisioner yang didapat dari 53 sampel nasabah yang diperoleh dari populasi rata-rata harian nasabah yang datang sekitar 60 nasabah. Pengolahan data kepuasan nasabah menggunakan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan (Winanrni 2014) di dapat hasil dimana selanjutnya akan dilihat pada tabel CSI untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan pada KC Unit PT BRI Konvensional dan KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban. Dari hasil yang sudah diolah dan sudah ditentukan dengan melihat tabel CSI menunjukkan bahwa nasabah KC Unit PT BRI Konvensional termasuk dalam kategori "Puas" dengan kualitas layanan yang diberikan perusahaan. Hal tersebut mengartikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh KC Unit PT BRI Konvensional dapat dikatakan baik dan efektif karena dapat membuat nasabah menjadi puas.

Hasil yang berbeda ditunjukkan dari hasil pengolahan kuisioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban. Data

kuisoner yang di dapat dari pengolahan data sampel 40 nasabah bank dimana sampel tersebut diambil dari jumlah populasi rata-rata harian jumlah nasabah yang datang ke bank sebanyak 45 nasabah. Metode untuk mengukur kepuasan nasabah adalah sama dengan KC Unit PT BRI Konvensional yaitu menggunakan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Pengolahan data yang sudah dilakukan menghasilkan data yang sudah diukur dengan melihat tabel CSI menunjukkan hasil jika nasabah KC Unit PT BRI Syari'ah "Sangat Puas" terhadap kualitas layanan yang sudah diberikan. Hasil ini berbeda dengan KC Unit PT BRI Konvensional dimana nasabah hanya merasa "Puas" sedangkan pada KC Unit PT BRI Syari'ah hasilnya nasabah merasa "Sangat Puas", perbedaan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh KC Unit PT BRI Syari'ah lebih efisien dalam meningkatkan kepuasan nasabah dibanding kualitas layanan yang diberikan KC Unit PT BRI Konvensional.

Hasil pengujian data kuisoner kedua bank yang sudah dilakukan penulis terdapat pada lampiran dari jurnal termasuk dengan cara menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan melihat tabel 3 seperti yang sudah disajikan pada bab sebelumnya. Dari hasil pengolahan keseluruhan data tersebut di dapat hasil yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah dapat dilihat melalui perhitungan CSI yang selanjutnya akan disesuaikan dengan tabel CSI untuk mendapat kriteria kepuasan pelanggan.

Analisis Deskripsi Responsivitas

Menurut Sudirman (2011) sebagai perusahaan penyedia layanan jasa sektor perbankan sudah sewajarnya mengenali kebutuhan pelanggan dalam melakukan pelayanannya. Indikator responsivitas ini sangat dibutuhkan oleh perusahaan yang

bergerak di bidang jasa karena hal itu akan menjadi suatu bukti kemampuan perusahaan dalam mengenali kebutuhan pelanggan dan dapat digunakan untuk mengembangkan produk jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Untuk memperoleh gambaran mengenai indikator responsivitas di KC Unit PT BRI Konvensional dan KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban maka penulis melakukan observasi terkait inovasi produk jasa yang ditawarkan kepada nasabah sejauh ini. Inovasi-inovasi yang dilakukan dalam layanan KC Unit PT BRI Konvensional di Kota Tuban secara umum juga sama dengan PT Bank BRI Konvensional yang lain, karena sebagai bank pemerintah inovasi produk juga agak terintegrasi dari Kantor BRI Pusat ke seluruh KC Unit BRI di kota manapun di Indonesia.

Salah satu inovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah yaitu dengan adanya Kredit Pemilikan Rumah, dan Kredit Kendaraan Bermotor yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Semakin kompleksnya kebutuhan nasabah meliputi kebutuhan pokok seperti rumah dan juga kendaraan, menyebabkan pihak BRI memiliki inovasi untuk mempermudah nasabah yang belum memiliki cukup uang untuk dapat membeli secara *cash* rumah ataupun kendaraan agar dapat segera memilikinya. Dengan adanya produk KPR dan KKB ini dirasa sangat membantu nasabah yang ingin memiliki rumah ataupun kendaraan dengan modal yang terbatas karena pihak BRI akan senantiasa memberikan solusinya melalui produk KPR dan KKB.

Untuk KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban sendiri secara umum juga sama dengan konvensional dimana inovasi produk akan secara umum sama untuk semua Kantor Cabang Unit BRI. Produk inovasi yang ditawarkan pun hampir sama seperti BRI Konvensional tetapi inovasi perbankan syari'ah untuk memenuhi

kebutuhan nasabah lebih banyak dibandingkan dengan BRI Konvensional. Adapun inovasi produk yang ditawarkan BRI Syariah meliputi Tabungan Faedah, Tabungan Haji, Tabungan Haji Valas, Tabungan Impian, dll. Untuk tabungan Faedah sendiri diperuntukkan untuk mempermudah nasabah perorangan dalam melakukan transaksi sehari-hari. Tabungan Haji merupakan tabungan yang disediakan untuk nasabah calon jemaah untuk memenuhi kebutuhan dalam biaya haji, sedangkan tabungan haji valas hampir sama dengan tabungan haji biasa tetapi tabungannya berupa valuta asing. Tabungan impian merupakan produk bagi nasabah perorangan yang digunakan untuk dapat mewujudkan impian nasabah seperti keinginan berqurban, ataupun memenuhi keinginan seperti melakukan liburan, belanja barang yang diinginkan dan juga untuk pendidikan. Semua inovasi yang diberikan kepada nasabah ini memiliki tujuan dimana agar nasabah lebih puas terhadap pelayanan perusahaan dan untuk lebih membantu sesama sesuai syariat Islam.

Analisis Deskripsi Responsibilitas

Sektor perbankan di Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang memberikan pelayanan jasa bagi masyarakat. Sektor perbankan dalam pengertian sebagai lembaga keuangan penghimpun dan penyalur dana bagi masyarakat telah diatur dalam Pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998. Menurut Sudirman (2011) Dalam menjalankan suatu usaha, diperlukan adanya aturan yang mengatur mengenai tatacara bagaimana menjalankan usaha tersebut secara benar dan baik. Di Indonesia sendiri dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 disebutkan jika Bank Umum merupakan bank yang melakukan kegiatan

operasionalnya secara konvensional atau syari'ah di dalam pemberian jasa pelayanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan manajer KC Unit PT BRI Konvensional Kota Tuban di dapat jawaban yang menyimpulkan bahwa pada KC Unit PT BRI Konvensional Kota Tuban sudah menjalankan prosedur operasional perbankan dan mematuhi UU yang berlaku sebagaimana telah diatur dalam setiap pasal. Hal tersebut berkaitan dengan tata cara pemberian kredit kepada nasabah yang dijelaskan pada Pasal 8 ayat (1) UU Perbankan, Pasal 29 ayat (3) UU Perbankan, Pasal 49 ayat (2) UU Perbankan yang sudah dipraktekan dengan baik serta sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.

Untuk perbankan syari'ah sendiri aturan-aturannya terdapat pada UU No. 21 Tahun 2008 dimana UU tersebut mengatur mengenai keseluruhan operasional dalam perbankan syari'ah. Hasil dari wawancara kepada manajer KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban yaitu mengenai kegiatan usaha syari'ah yang harus tunduk dan mematuhi aturan dalam Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21 UU Perbankan Syari'ah sebagaimana diwajibkan untuk mematuhi prinsip-prinsip syari'ah. Dari hasil wawancara yang diperoleh dinyatakan bahwa di KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban sudah mematuhi aturan tersebut sesuai sebagaimana mestinya.

Analisis Deskripsi Akuntabilitas

Suatu kebijakan perusahaan pastinya akan dilaksanakan dengan baik oleh seluruh anggota perusahaan. Hal tersebut sudah menjadi kewajiban seluruh karyawan dari suatu perusahaan untuk mematuhi birokrasi atau kebijakan yang ada. Kebijakan birokrasi suatu perusahaan pun akan berbeda-beda menyesuaikan dengan visi misi dari perusahaan. Sektor perbankan konvensional pun pasti akan memiliki

kebijakan perusahaan yang berbeda dengan sektor perbankan syari'ah (Surdirman 2011). Dari perbedaan itulah kita dapat menilai juga perbedaan sisi akuntabilitas atau kepatuhan dari seluruh karyawan terhadap birokrasi perusahaan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada KC Unit PT BRI Konvensional dan KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban nada beberapa perbedaan yang terdapat pada kebijakan perusahaan. Namun, secara umum kebijakan yang diberlakukan sebenarnya sama hanya saja dapat diketahui jika sektor perbankan konvensional dan perbankan syari'ah jelas berbeda. Perbedaan yang meliputi kebijakan perusahaan yang diberlakukan untuk karyawan sebagai berikut :

Tabel 3

Perbedaan Kebijakan Perusahaan untuk Karyawan pada KC Unit PT BRI Konvensional dan KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban

No	Bank Konvensional	Bank Syari'ah
1	Tidak diwajibkan mengucapkan salam	Diwajibkan untuk mengucapkan salam
2	Tidak diwajibkan memakai jilbab	Diwajibkan memakai jilbab
3	Karyawan dari berbagai agama	Karyawan harus beragama Islam

Sumber : Hasil Data Wawancara

Kebijakan yang sudah ditentukan karyawan ini merupakan kebijakan yang secara keseluruhan sangat berbeda antara KC Unit PT BRI Konvensional dan KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, maka kesesuaian antara kebijakan perusahaan yang ditetapkan kepada karyawan meliputi ketiga hal diatas sudah dijalankan dan dipatuhi dengan baik oleh

karyawan KC Unit PT BRI Konvensional dan KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban.

Pada KC Unit PT BRI Konvensional di Kota Tuban tidak diwajibkan untuk mengucapkan salam seperti "*Assalamualaikum*" kepada nasabah yang datang karena tidak semua nasabah yang datang beragama Islam, cukup mengucapkan salam seperti "Selamat Pagi" untuk menyambut nasabah yang akan melakukan transaksi. Karena sektor perbankan konvensional seperti yang diketahui tidak hanya memiliki nasabah dari kalangan muslim, tetapi dari semua kalangan. Hal tersebut juga dikarenakan KC Unit PT BRI Konvensional merupakan salah satu bank umum di Kota Tuban.

Untuk cara berpakaian pada KC Unit PT BRI Konvensional di Kota Tuban hanya diwajibkan memakai seragam yang sudah disediakan dengan rapi dan tidak diwajibkan memakai jilbab pada karyawan muslim perempuan untuk mengenakan jilbab. Hampir sama dengan kebijakan mengenakan jilbab, pada kualifikasi penerimaan karyawan juga tidak mewajibkan karyawan harus muslim, karena KC Unit PT BRI Konvensional di Kota Tuban bukan merupakan perbankan syari'ah, jadi agama karyawan tidak menjadi kualifikasi utama untuk persyaratan menjadi karyawan.

Berbeda dengan KC Unit PT BRI Konvensional, pada KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban mewajibkan karyawannya untuk mengucapkan salam kepada nasabah yang datang karena pelayanan dilakukan berdasarkan syariat Islam yang wajib mengucapkan salam kepada sesama muslim. Untuk cara berpakaian pun karyawan KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban diwajibkan menggunakan seragam yang sudah disediakan dan wajib mengenakan jilbab bagi karyawan

perempuan. Dimana aturan tersebut berlandaskan pada syariat Islam yang mengharuskan perempuan untuk menutup auratnya dan diterapkan pada KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban yang merupakan sektor perbankan berlandaskan prinsip syari'ah.

Dalam persyaratan kualifikasi penerimaan karyawan pada KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban mengharuskan jika karyawan harus seorang muslim, dimana hal tersebut disesuaikan dengan kebutuhan perbankan syari'ah dimana karyawan harus mengerti betul prinsip-prinsip syari'ah yang akan diterapkan dalam kegiatan operasional perbankan syari'ah meliputi tata cara pemberian kredit dan transaksi lainnya antara karyawan dan nasabah yang berbeda dengan perbankan konvensional.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil pembahasan dan analisis yang sudah dijelaskan dan diuraikan secara deskriptif mengenai keempat indikator kinerja non-keuangan, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dari analisis yang sudah dilakukan tersebut sebagai berikut :

1. Untuk indikator kualitas layanan yang sudah dilakukan menggunakan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* menunjukkan hasil yang dideskripsikan jika kepuasan pelanggan pada KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban lebih baik dengan hasil "Sangat Puas" dibandingkan dengan KC Unit PT BRI Konvensional di Kota Tuban yang hanya menunjukkan hasil "Puas".

2. Untuk indikator responsivitas sendiri dapat disimpulkan dari hasil wawancara yang sudah dilakukan kepada masing-masing manajer di dapat hasil jika inovasi yang dilakukan oleh KC Unit PT BRI Syari'ah lebih banyak dilakukan guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks. Dimana inovasi produk tersebut meliputi Tabungan Faedah, Tabungan Haji, Tabungan Haji Valas, Tabungan Impian, dll.
3. Kesesuaian peraturan perundang-undangan yang mengatur Perbankan Konvensional maupun Perbankan Syari'ah dengan kegiatan operasional yang dijalankan oleh KC Unit PT BRI Konvensional dan KC Unit PT BRI Syari'ah di Kota Tuban sudah sesuai, dibuktikan dengan tidak adanya pelanggaran yang dilakukan pihak perbankan baik konvensional ataupun syari'ah.
4. Akuntabilitas dalam KC Unit PT BRI Konvensional dan KC Unit PT BRI Syari'ah sudah dipatuhi dan dijalankan dengan baik oleh seluruh karyawan. Dimana kebijakan yang diberikan oleh perusahaan telah dilaksanakan dengan kriteria yang berbeda antara KC Unit PT BRI Konvensional dan KC Unit PT BRI Syari'ah.

Jadi, secara keseluruhan kesimpulan untuk penelitian ini yaitu dalam kinerja non keuangan dari Bank Konvensional dan Bank Syariah memiliki perbedaan yang dirasa cukup mempengaruhi dikarenakan kriteria yang dimiliki Bank Konvensional dan Bank Syariah berbeda dari segi pelayanan terhadap nasabah, produk yang ditawarkan dan kegiatan operasional bank yang sudah diatur dalam Undang-Undang.

Saran

Dari hasil kesimpulan yang sudah dipaparkan oleh penulis terhadap setiap indikator kinerja non-keuangan, maka saran untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan indikator kinerja non-keuangan agar penelitian selanjutnya dapat lebih menggambarkan keadaan perusahaan semakin mendalam terkait dengan kinerja non-keuangan. Untuk pihak bank sendiri diharapkan dapat meningkatkan lagi kinerja non-keuangan sehubungan dengan responsivitas yang harus lebih ditingkatkan lagi supaya lebih tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abustan. (2009). *Analisa Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional*.
- Almawadi, Issa. (2015). *Jumlah Bank di Indonesia Masih 118*. KontanMobile, (online), <http://m.kontan.co.id/news/2015-jumlah-bank-di-indonesia-masih-118>, diakses 26 November 2016).
- Angraini, 2012. *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional (Periode 2002-2011)*.
- Ardiyana, M. (2011). *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dan Bank Konvensional Sebelum, Selama, Dan Sesudah Krisis Global Tahun 2008 Dengan Menggunakan Metode CAMEL*.
- Astari, 2012. *Analisis perbandingan kinerja keuangan bank syariah dengan bank konvensional*. , pp.1–17.
- Aurora, N. (2010). *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja*.
- Basri, Y. M. (2015). Pengukuran Kinerja Non Finansial Dalam Meningkatkan Kinerja Finansial : Study Literatur. *Akuntansi*, 3(2), 114–126.
- Fachruddin, A., 2013. *Analisis Proses Keputusan Dan Kepuasan Pengunjung Kampoeng Wisata Bisnis Tegalwaru Ciampea Bogor*.
- Hanuma, S. (2010). *Analisis Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan*.
- Jahja, A.S. & Iqbal, M., 2009. *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah dengan Perbankan Konvensional*. , 7, pp.338–360.

- Listiawati, L., 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Bukopin Cabang Esa Unggul.*
- Manafe, P. H. (2015). Penilaian Kinerja Di Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Pasuruan Dengan Menggunakan Perspektif Finansial Dan Non Finansial, *10520097*.
- Ningsih, F., 2013. *Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.* S1 Ilmu Administrasi Negara, 2, pp.1–7.
- Pribadi, A. M. I. P. (2012). Analisis Kinerja PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo Dengan Menggunakan Perspektif Keuangan Dan Non Keuangan. *Ilmiah Mahasiswa Akuntansi, 1*(1), 73–78.
- Putri, Eka Marlina., 2008. *Analisa Pengaruh Hubungan Budaya Kerja, Motivasi, dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai di BNI.*
- Raharjo, E.N., 2016. *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional Dan Bank Syariah (Studi pada Bank Mandiri (Persero), tbk dan Bank Syariah Mandiri, tbk Periode 2008-2012).*
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. *Equilibrium, 5*(9), 1–8.x
- Setyaningsih, A., & Utami, S. S. (2013). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional. *Ekonomi Dan Kewirausahaan, 13*(1), 100–115.
- Sudirman, D.Y., 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A . Yani Makasar.*
- Supit, A. A. N., Tinangon, J. J., & Sabijono, H. (2014). Analisis Kinerja Non Keuangan PT. Otsuka Indonesia Cabang Manado. *EMBA, 2*(2), 1607–1616.