

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, Begitupula halnya dengan bank central. Untuk memberikan pelayanan maka bank central harus melaksanakan fungsinya dengan baik. Bank central berfungsi mengontrol sistem perbankan sehingga perekonomian bangsa bisa terjaga. Hal ini dinyatakan oleh Nobb Jack dalam bukunya *Economic*, yaitu “*Central banks control the banking system of a country and frequently act as the state bank and main means of exercising economic control.*”¹ Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah, dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank.

Dalam dunia perbankan pelayanan dan profit ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah bank. Artinya, pelayanan yang baik akan menciptaka suasana kesinambungan (*sustainable*). Jika sebuah bank menginginkan profit yang besar, maka bank harus mendapatkan nasabah yang prospeknya bagus. Nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih prima. Nasabah yang prospeknya baik akan menanamkan

¹ Nobb Jack, *economic*, (England: McGraww Hill, 1995), h. 306.

atau menyimpan dananya di bank, meminjam atau menginvestasikan uangnya dalam jumlah yang besar dan dengan waktu yang lama.

Pelayanan adalah bagian dari *marketing*. Dan pelayanan adalah bagian dari strategi. Strategi yang baik harus mempunyai tujuan yang jelas, sebagaimana yang dikatakan oleh F. Robert dan Dwiyer dan John F. Tanner, Jr dalam bukunya *Business Marketing*, " *A strategy has to develop the detailed aims and action plans for the functional areas.*"² Sebuah bank dapat memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang baik. Dengan demikian, nasabah akan datang dengan sendirinya karena mengetahui baiknya pelayanan suatu bank kepada nasabah. Jika persepsi seorang nasabah terhadap suatu bank itu dapat dinyatakan baik atau puas, maka nasabah tersebut akan memberitahukan kerabat atau rekan, atau teman bisnis, bahwa pelayanan Bank X sangat bagus, dan dapat dipastikan jumlah nasabah akan bertambah dikarenakan pengaruh dari kepuasan pelayanan yang didapati nasabah.³

Agama Islam mengajarkan bila ingin mendapatkan hasil usaha baik maka hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat al-Baqarah ayat 267:

² F. Robert dan Dwiyer dan John F. Tanner, *Business Marketing*, (New York: McGraww-Hill Company, 2002), h. 167.

³Septian Raha, *Pelayanan Publik*, <https://www.academia.edu/6194411>, diakses hari Sabtu, 30 Mei 2015.

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.⁴

Ayat di atas memerintahkan agar senantiasa memberikan segala yang terbaik, termasuk dalam memberikan layanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dalam perbankan tidak terlepas dari nilai-nilai Islami yang dianut, khususnya pada perbankan syariah. karena pada dasarnya nilai tersebut harus diterapkan ke dalam seluruh aspek kehidupan, sebagaimana firman Allah dalam surah al Baqarah ayat 85:

...

⁴Yayasan Penyelenggara Penterjemah Kitab Suci Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: PT. Sinergi Pustaka Indonesia, 2012), h. 56.

... Apakah kamu beriman kepada sebahagian Al kitab (Taurat) dan ingkar terhadap sebahagian yang lain? Tiadalah Balasan bagi orang yang berbuat demikian daripadamu, melainkan kenistaan dalam kehidupan dunia, dan pada hari kiamat mereka dikembalikan kepada siksa yang sangat berat. Allah tidak lengah dari apa yang kamu perbuat.⁵

Ayat di atas dengan tegas mengingatkan bahwa apabila menerapkan ajaran Islam secara parsial, maka akan mengalami keterpurukan duniawi dan kerugian ukhrawi. Maksudnya ajaran Islam tidak hanya sebatas ritualisme ibadah saja. Namun juga mencakup urusan ekonomi, perbankan, asuransi, pasar modal, dan urusan lainnya.⁶

Nilai-nilai Islami yang melandasi operasi perbankan syariah merupakan hal yang membedakan dengan sistem perbankan konvensional. Pengembangan ketentuan dan instrumen bagi bank syariah tidak dapat dipersamakan dengan yang

⁵*Ibid.*, h. 16.

⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. VII-VIII.

berlaku pada bank konvensional. Adanya sebuah instrumen atau ketentuan yang berlaku bagi bank konvensional tidak berarti Bank Indonesia harus selalu menciptakan instrumen dan mengatur ketentuan yang sama bagi bank syariah. Instrumen maupun ketentuan tersebut dapat saja diperlukan oleh bank syariah dan sepanjang tidak melanggar prinsip-prinsip syariah, maka hal tersebut harus diatur oleh bank sentral agar dapat berlaku bagi bank syariah.

Bank syariah termasuk sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit atau pembiayaan dan jasa-jasa lalu lintas pembayaran, serta peredaran uang yang pengoperasiannya dan pemberian layanan disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Dalam pelayanan terhadap nasabah, bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional. Baik bank syariah maupun bank konvensional pada dasarnya menjalankan operasionalisasinya dengan dasar prinsip atau dimensi pelayanan. Dalam praktiknya bank syariah menghindari yang namanya riba, karena Islam sangat melarang adanya riba. Karena Allah sangat mengharamkan riba. Gambaran gajaran orang yang suka memakan uang riba, telah diriwayatkan dalam sebuah hadis berikut:

عَنْ أَبِي رَجَاءٍ عَنْ سَمُرَةَ بْنِ رَضِيٍّ أَنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ قَالَ: قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: رَأَيْتُ اللَّيْلَةَ رَجُلَيْنِ رَجُلَيْنِ أَتْيَانِي فَأَخْرَجَنِي إِلَى أَرْضٍ مُقَدَّسَةٍ , فَأَنْطَلَقْنَا حَتَّى أَتَيْنَا عَلَى نَهْرٍ مِنْ دَمٍ فِيهِ رَجُلٌ قَائِمٌ وَعَلَى وَسْطِ النَّهْرِ رَجُلٌ بَيْنَ يَدَيْهِ حِجَارَةٌ . فَأَقْبَلَ الرَّجُلُ الَّذِي فِي النَّهْرِ فَإِذَا أَرَادَ الرَّجُلُ أَنْ

يَخْرُجَ رَمَى الرَّجُلِ بِحَجَرٍ فَيَرْجِعُ كَمَا كَانَ فَقُلْتُ: مَا هَذَا؟ فَقَالَ: الَّذِي
رَأَيْتَهُ فِي النَّهْرِ: أَكَلَ الرَّبَّاءَ

Dari Abu Raja', dari Samurah bin Jundub RA, dia berkata, Nabi saw.. bersabda, "aku melihat (dalam mimpi) malam ini dua orang laki-laki mendatangiku lalu membawaku keluar ke negeri suci. Kami berangkat hingga sampai ke sungai darah. Padanya terdapat seorang laki-laki yang sedang berdiri, dan di tengah sungai terdapat seorang laki-laki yang di depannya terdapat batu-batu. Lalu laki-laki yang berada di sungai datang. Apabila ia hendak keluar, maka laki-laki tadi melemparinya dengan batu di mulutnya hingga ia kembali ke tempat semula. Setiap kali ia datang untuk keluar, maka dilemparkan batu pada mulutnya hingga ia kembali ke tempat semula. Aku berkata, apakah ini? Laki-laki (yang membawaku) berkata, orang yang engkau lihat di sungai adalah pemakan riba.⁸

Hadis di atas dengan jelas memerintahkan agar menghindari praktik riba. Jadi, hendaknya dalam segala hal harus sesuai dengan apa yang disyariatkan. Termasuk pula dalam pelayanan.

Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml setidaknya ada lima dimensi pelayanan yang harus dipenuhi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu: *tangibles* (kualitas pelayanan fisik), *reability* (kualitas kinerja), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan berupa layanan keramahan), dan *emphaty* (sikap perhatian terhadap konsumen).⁹ Praktik pelayanan tersebut diterapkan terhadap berbagai produk perbankan, salah satunya pada produk TabunganKU.

⁷ Imam Bukhari, *Shahih Bukhari*, (Bandung: Diponegoro, 2010), h. 792.

⁸ Amiruddin, *Fathul Baari penjelasan Kitab Shahih Bukhari*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2005), h. 84.

⁹ Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 93.

Produk TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Produk ini sangat tepat digunakan pelajar maupun mahasiswa, agar lebih mudah dalam urusan biaya pendidikan, maupun sarana dalam urusan penyaluran beasiswa. Produk TabunganKu ini juga ada pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin. Kehadirannya membantu mahasiswa, khususnya mahasiswa yang mendapat beasiswa. Dalam hal ini bank bekerja sama dengan perguruan tinggi IAIN Antasari Banjarmasin.

Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin berada dilingkungan perkuliahan IAIN Antasari Banjarmasin. Berdasarkan wawancara dengan beberapa mahasiswa berkenaan dengan pelayanan untuk membuka rekening TabunganKu sering dilayani oleh Satpam. Pada dasarnya tugas satpam bank adalah “mengawasi keamanan bank, mengarahkan dan menyambut nasabah saat masuk bank.”¹⁰Sikap pelayanan yang dirasakan mahasiswa sangat berbeda pada saat ingin membuka rekening tabungan pada bank lain, yang mana dilayani secara penuh oleh petugas yang berwenang yaitu *customer service*. Praktik pelayanan yang diterapkan belum memenuhi dimensi pelayanan yang prima. Selain itu berdasarkan wawancara awal pada bank, didapatkan data bahwa tugas *customer service* juga dilayani oleh *teller*. Sedangkan *teller* yang ada di Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin hanya ada satu orang. Tugas *teller* dan *customer service* jelas berbeda, meskipun berada pada lingkup kerja

¹⁰ <http://www.satpam-security.com/tugas-dan-tanggung-jawab-satpam-bank>, diakses hari Kamis, tanggal 5 Juni 2015

yang sama. Pekerjaan *teller* yang *multitasking* dapat menghambat kualitas pelayanan terhadap nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang pelayanan produk TabunganKu, sehingga penulis menuangkannya ke dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Mekanisme Pelayanan Produk TabunganKu Pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan yang akan diteliti penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme pelayanan produk TabunganKu pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin ?
2. Apa saja upaya Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin dalam mengembangkan produk tabunganKu?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Mekanisme pelayanan produk TabunganKu pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin.

2. Upaya Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin dalam mengembangkan produk tabunganKu.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Bahan informasi ilmiah dalam ilmu kesyariahan khususnya bidang Perbankan Syariah, terutama untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis pada khususnya serta pembaca pada umumnya yang ingin melakukan penelitian secara lebih mendalam tentang masalah ini.
2. Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran dalam rangka memperkaya khazanah literatur perpustakaan fakultas syariah dan IAIN Antasari Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Agar lebih memperjelas maksud dari judul di atas dan untuk menghindari penafsiran keliru dalam memahami tulisan ini, maka penulis mengemukakan definisi operasional sebagai berikut:

1. “Mekanisme adalah cara kerja suatu organisasi.”¹¹ Mekanisme yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara kerja Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin dalam melayani nasabah yang mendapatkan beasiswa dan menggunakan produk TabunganKu.

¹¹ Nur Azman, dkk. *Kamus Standar Bahasa Indonesia*, (Bandung: Fokus Media, 2013), h. 266.

2. Bank Kalsel adalah salah satu bank di Indonesia dengan nama usaha PT Bank Pembangunan Daerah Kalsel, yang berlokasi di Provinsi Kalimantan Selatan.¹² Bank Kalsel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Bank Kalsel Syariah yang berada dalam lingkungan perkuliahan IAIN Antasari Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini kajian pustaka sangat diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama dengan penelitian yang akan diteliti. Oleh karena itu penulis melakukan penelaahan terhadap penelitian terdahulu berkaitan dengan pelayanan. Namun demikian, ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang penulis angkat. Adapun penelitian terdahulu yang terkait dengan minat menabung adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan Fakhruddinor (NIM: A1A107212) Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin pada tahun 2012 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Muara Uya”. Dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat menabung pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang.

Dari penelitian di atas penulis lebih menekankan mengenai apa pelayanan yang ada di Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan tanggapan

¹² Bank Kalsel, http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Kalsel, diakses hari Jum'at, 22 Mei 2015.

mahasiswa yang diwajibkan membuka produk TabunganKu sesuai dengan keperluan untuk melengkapi persyaratan beasiswa.

G. Sistematika Penulisan

Skripsi ini ditulis dan disusun dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang memuat tentang latar belakang masalah yang penulis angkat, rumusan masalah, tujuan penulisan, signifikansi penulisan, definisi operasional, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori yang menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, berisikan tentang definisi mekanisme pelayanan, jenis pelayanan, dasar pelayanan, ciri pelayanan yang baik, kualitas pelayanan, karakteristik pelayanan, aturan dan ketentuan pelayanan, pelayanan dalam ajaran Islam, definisi dan tujuan TabunganKU, fitur dan produk TabunganKu, syarat dan ketentuan produk TabunganKu.

Bab III menjelaskan metode penelitian. Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian maka perlu dibuat jenis penelitian yaitu penelitian lapangan, sifat, dan lokasi penelitian agar tepat sasaran apa yang ingin dicapai maka perlu adanya subjek dan objek penelitian, data dan sumber data juga diperlukan dalam penelitian ini agar hasil yang didapatkan menjadi jelas dan valid.

Bab IV adalah penyajian data berupa gambaran deskriptif dan analisis mengenai mekanisme pelayanan TabunganKu pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin.

Bab V sebagai penutup, yang terdiri simpulan dan saran-saran. Simpulan yaitu simpulan dari semua jawaban dari masalah yang diteliti dan saran-saran adalah segala sesuatu yang bersifat masukan bagi pihak bank.