

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Seiring dengan kehidupan dunia yang semakin berkembang, transaksi serta kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Maka dari itu banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga-lembaga keuangan yang menurut mereka memberi manfaat antara kedua belah pihak. Pilihan akan lembaga keuangan tersebut pastinya menurut mereka adalah yang terbaik, peran karyawan ataupun seorang pelayan dalam dunia perbankan hendaknya memberikan dampak positif dalam perkembangan dunia perbankan saat ini dan untuk selanjutnya menjadi penopang kemajuan perbankan. Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut.<sup>1</sup>

Saat ini dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai.<sup>2</sup> Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan.

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 201.

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm. 201

Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramah tamahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan. Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan.

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.<sup>3</sup>

Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariat. Dalam hal etika misalnya, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Disamping itu, karyawan bank syariah harus *skillful* dan profesional, serta mampu melakukan tugas secara *team-work* dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi.<sup>4</sup> Selain itu cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang

---

<sup>3</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 201.

<sup>4</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 34.

kasar. Demikian juga dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga. Nabi SAW mengatakan bahwa senyum adalah sedekah.<sup>5</sup>

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariat (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (misal: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, usaha media yang tidak Islami dll), dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.<sup>6</sup>

Kemunculan bank-bank syariah ini merupakan kabar gembira bagi masyarakat Indonesia terutama bagi umat Islam. Karena bank-bank syariah ini pada pelaksanaannya menggunakan sistem bagi hasil, bukan bunga seperti pada bank konvensional. Apalagi saat ini perdebatan mengenai hukum bunga bank dalam Islam masih terus berlanjut. Ada sebagian kalangan yang menghalalkan bunga bank, dan ada sebagian lain yang mengharamkan dan menyamakannya dengan riba. Sedangkan kita tahu bahwa Islam sangat melarang umatnya memakan harta yang diperoleh dari riba. Sebagaimana yang telah difirmankan Allah Swt dalam Q.S. al-Imron/3: 130.<sup>7</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

---

<sup>5</sup>*Ibid.*, hlm. 34

<sup>6</sup>Ingrid Tan, *Bisnis dan Investasi Sistem Syariah*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), hlm. 61.

<sup>7</sup>Departemen agama RI, *Al-qur'an dan terjemahannya*, (t.t.p.: PT. Syaamil Cipta Media, t.t), hlm. 97.

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”

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, begitu pula 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*”.<sup>8</sup> Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah, dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank.

Pelayanan adalah bagian dari *marketing*. Dan pelayanan adalah bagian dari strategi. Strategi yang baik harus mempunyai tujuan yang jelas, sebagai mana 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*”.<sup>9</sup> Sebuah bank dapat memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang baik.

Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada

---

<sup>8</sup>Nobb Jack, *Economic*, (England: McGraww, 1995), hlm. 306.

<sup>9</sup>F. Robert dan Dwiyer dan John F. Tanner, *Bussiness marketing*, (New York: McGraww Hill Company, 2002), hlm. 167.

syariah Islam yaitu Alquran dan Sunah. Mulai dari sistem, operasional, dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan *service* (pelayanan). Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut bagian yang berada di *front office*.<sup>10</sup>

Salah satu cara bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi akrab, memberikan kesan yang baik bagi nasabah, membentuk suatu rekomendasi dari nasabah yang satu ke nasabah yang lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah. Nasabah yang puas dan loyal (setia) merupakan peluang untuk mendapatkan nasabah baru.<sup>11</sup>

*Front office* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan fungsi yang berhadapan dengan pelanggan dalam suatu bisnis atau organisasi. Dalam perbankan *front office* terdiri dari *Security*, *Costumer Service*, dan *Teller*. *Security*

---

<sup>10</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 201.

<sup>11</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta : PT. Grafindo Persada, 2006) , hlm. 179.

adalah petugas yang menyambut apabila ada nasabah yang datang ke lokasi, *Costumer Service* dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Sedangkan tugas *Teller* lebih banyak kepada bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah.<sup>12</sup>

Hal itu juga juga terjadi di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, kualitas pelayanan *front office* merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan bagi Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang merupakan salah satu lembaga perbankan kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi nasabah. Peranan *front office* sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, penulis mendapatkan sedikit gambaran mengenai pelayanan yang dilakukan oleh *front office* Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yakni untuk dapat melakukan tugas utama dengan baik petugas *front office* dibekali kemampuan dan keterampilan untuk melayani yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas, dan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah memiliki standar khusus yang memang di atur oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah pusat

---

<sup>12</sup>*Ibid.*, hlm. 179

sehingga seluruh Bank Rakyat Indonesia Syariah memiliki pelayanan yang relatif sama.

Beberapa upaya yang telah dilakukan *front office* Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah dengan selalu memberikan senyum yang tulus kepada nasabah, menunjukkan wajah hangat dan bersemangat, menganggap nasabah adalah orang yang penting, berusaha untuk menyebut nama nasabah serta harus menunjukkan bahasa tubuh yang baik, tata bahasa yang halus dan berpenampilan rapi.<sup>13</sup>

Berdasarkan pengetahuan penulis, beberapa kali terjadi petugas *front office* tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa kecewa. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil judul dengan tema pelayanan kepada nasabah. Pelayanan kepada nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *front office*. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Upaya *Front Office* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Banjarmasin”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi persoalan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana standar pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?

---

<sup>13</sup>M. Hasbi, Pegawai BRI Syariah KC Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 29 Maret 2016.

2. Bagaimana upaya *Front Office* pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya *front office* pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah.

### **D. Signifikansi Penulisan**

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Kepentingan studi ilmiah atau sebagai disiplin ilmu kesyariahan.
2. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis pada khususnya pembaca pada umumnya tentang masalah ini maupun sudut pandang yang berbeda.
3. Sebagai bahan rujukan maupun bahan acuan bagi peneliti lain yang ingin meneliti masalah ini dari aspek lain dan bahan referensi bagi kalangan civitas akademik.



## E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka perlu adanya batasan istilah agar lebih terarahnya penelitian ini yaitu *Front Office* merupakan orang atau sekelompok orang yang berurusan langsung dengan *customer* terkait dengan jasa yang ditawarkan.<sup>14</sup> Berupa *security*, *customer service*, dan *teller*.

## F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap penelitian terdahulu, ada penelitian yang berkaitan dengan apa yang akan penulis teliti, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dina Novita Krisni (3223103018), tahun 2014, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dengan judul “Peranan *Costumer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Redha Anshari (1001150194), tahun 2014, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

---

<sup>14</sup>Rahmat aini. *Pengertian Front Office*. (<https://rachmataini.wordpress.com/2009/10/09/apa-itu-front-office-dan-back-office/>). (27Februari 2016).

di Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik PT. PLN (PERSERO) di Banjarmasin”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan dari kelima dimensi kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan listrik PT. PLN (Persero) di Banjarmasin).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Raudah Atikah (1101160240), tahun 2015, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan judul “Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan karyawan BRI kantor cabang Syariah.

Melihat dari penelitian terdahulu, maka terdapat substansi yang berbeda antara penelitian tersebut dengan yang penulis kemukakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah fokus penelitian, tempat dan lokasi yang berbeda dan penelitian ini membahas tentang apa saja upaya *front office* untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

### **G. Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis membaginya menjadi lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, dengan membuat latar belakang masalah, yaitu kerangka dasar pemikiran yang melatarbelakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dari latar belakang masalah yang akan diteliti dengan dirumuskannya dalam rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian yang merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah yang bermakna luas, untuk memudahkan dalam penulisan proposal ini, maka penulis membuat kajian pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II adalah landasan teori yang menjadi acuan untuk menganalisa data yang diperoleh, berisikan tentang pengertian masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan. Baik itu dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari penelitian sebelumnya. Pada bab ini dijabarkan teori yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu teori tentang pelayanan *front office*.

Bab III berisikan tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab IV hasil dan pembahasan, yaitu berisi tentang hasil analisa dan serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab V adalah penutup, di sini penulis akhirnya membuat kesimpulan atas hasil penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian.