

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah merupakan perantara antara investor yang menginvestasikan dananya pada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang di bank akan mendapatkan bagi hasil atau bentuk legalisasi Syariah lainnya, Bank Syariah adalah lembaga perbankan atau yang menjadi tempat penghimpun dana yang berbentuk tabungan juga mengalokasikan dana dalam bentuk kredit ataupun bentuk lainnya terhadap masyarakat dengan menjalankan produk dan operasional dengan sesuai dengan berlandaskan Al Quran dan Hadits. Maka dari itu bank Syariah dikenal dengan menjalankan kegiatan seperti pembiayaan, jasa maupun transaksi lainnya berdasarkan prinsip syari'at islam. (Wilarjo, 2014)

Bank Islam adalah lembaga keuangan yang status, aturan, dan prosedurnya secara tegas menyatakan komitmennya terhadap prinsip Syariah Islam dan melarang penerimaan dan pembayaran bunga pada setiap operasinya. *Islamic banking has been defined in a number of ways. The definition of Islamic bank, as approved by the General Secretariat of the OIC, is stated in the following manner. "An Islamic bank is a financial institution whose status, rules and procedures expressly state its commitment to the principle of Islamic Shariah and to the banning of the receipt and payment of interest on any of its operations (IBBL, 2021)*

Bank Syariah dikenal sebagai bank tanpa riba, sebagai orang islam harus menjauhi riba sebagaimana firman Allah SWT

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۝

"Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung."(QS. Ali 'Imran 3: Ayat 130)

Di Indonesia sudah terdapat banyak berbagai macam bank Syariah, maka dari itu persaingan juga semakin ketat, banyak hal yang dilakukan oleh masing masing pihak bank dalam mempertahankan kualitas kinerja maupun produk pada bank tersebut. Pelayanan pada bank Syariah juga sangat diperhatikan dalam meningkatkan kualitas ataupun loyalitas nasabah pada bank tersebut, karena masyarakat pada umumnya sangat kritis dalam menanggapi apa yang diberikan oleh pihak bank. Jika pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut menjadikan nasabah sangat puas maka nasabah tersebut akan menceritakan kepada orang lain, maka dari itu akan membuat minat nasabah dalam bertransaksi kepada bank tersebut. Namun jika nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan berdampak buruk bagi elektabilitas bank.

Pelayanan adalah suatu aktivitas ekonomi yang ditawarkan dan menciptakan manfaat bagi nasabah di waktu serta tempat eksklusif, atas hasil serta tindakan buat mewujudkan perubahan yang diinginkan pada diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Pelayanan pula merupakan kemampuan perusahaan buat menyampaikan pelayanan secara sempurna, handal, akurat, bisa dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah menyampaikan janji yang berlebihan dan selalu menepati janji yang sudah dibuat. (Kansa, 2019)

Pelayanan pelanggan adalah salah satu proses organisasi yang digunakan perusahaan untuk beradaptasi dengan persaingan yang berkembang, menarik peluang bisnis, meningkatkan profitabilitas, membuat akses pasar yang lebih baik dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Ini juga membangun hubungan positif antara tingkat kualitas layanan yang tinggi dan kinerja keuangan. Peeler (1996) menyatakan bahwa persepsi kualitas telah menjadi isu penting di sektor perbankan. Kualitas layanan pelanggan yang dirasakan secara langsung mempengaruhi kepuasan dan/atau ketidakpuasan pelanggan. *Customer service is one of the organizational processes which companies employ to adapt to growing competition, attract business opportunities, increase profitability, make better market access and increase customer satisfaction level. It also establishes a positive relationship between high levels of service quality and financial performance. Peeler (1996) stated that the perceived quality has become an important issue in the banking sector. Perceived customer service quality directly affects customer satisfaction and/or dissatisfaction (Janahi and Al Mubarak, 2017)*

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, bank Syariah memiliki staf yang telah ditugaskan buat melayani nasabah, yaitu frontliner yang bertugas berhadapan eksklusif dengan nasabah, frontliner mempunyai peran yang sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik, sebab mereka yang secara langsung berhadapan dengan nasabah yang bertransaksi pada bank syariah dengan tatap muka.

Frontliner memiliki tanggung jawab yang berat, mereka adalah ujung tombak perusahaan dalam menghadapi tujuan utama perusahaan (prospect) serta nasabah frontliner memiliki kontribusi yang besar dalam membina korelasi yang harmonis antara perusahaan dan nasabah. Mereka juga memiliki peranan besar membantu perusahaan mencapai keliru satu tujuan penjualan yaitu menaikkan jumlah serta kepuasan nasabah.

agar dapat menjalankan tugas utamanya dengan baik para frontliner perlu dibekali sang kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan pelayanan, agar nasabah merasa semakin puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Frontliner diharuskan untuk sopan, ramah, perhatian, dan santun saat melakukan pelayanan terhadap nasabah. (Kansa, 2019)

Pada hal ini petugas frontliner mempunyai peran cukup besar dalam memberikan pelayanan yang baik pada nasabah, memberikan pelayanan eksklusif pada nasabah, berinteraksi langsung menggunakan nasabah maupun calon nasabah, seperti security yang bertugas memberikan pelayanan pada awal nasabah akan masuk kedalam bank, sesudah nasabah menyebutkan maksud tujuannya kemudian disitulah peranan customer service pada menyampaikan info kegiatan bank berkaitan funding serta financing maupun teller yang bertugas melayani nasabah pada transaksi keuangannya, sebagai akibatnya pelayanan frontliner yang bisa sebagai daya tarik nasabah untuk menambatkan keinginan buat menjadi nasabah asal lembaga perbankan tadi. Selain menyampaikan pelayanan terbaiknya buat menarik nasabah yang baru tiba, tentu saja frontliner juga harus dapat menyampaikan pelayananpelayanan terbaiknya untuk nasabah yang telah lama bermitra dengan lembaga perbankan tadi. Tentu saja menggunakan memakai pelayan yang prima sebagai akibatnya lembaga perbankan tersebut bisa mempertahankan kepuasan dari nasabah yang telah lama bermitra. (Ashari, 2016)

BSI KC Banjarbaru yang merupakan lembaga keuangan syariah menerapkan pelayanan prima bagi *frontliner* untuk memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan nasabah sebagai penarik minat dan loyalitas nasabah, tidak hanya pelayanan, penampilan dan sikap juga diperhatikan. Karena jika loyalitas nasabah berkurang, maka BSI KC Banjarbaru akan perlahan kehilangan nasabah sehingga bisa menyebabkan kerugian,

maka dari itu pelayanan dari *frontliner* sangat diperhatikan untuk menjaga elektabilitas bank tersebut.

Namun pada awal tahun 2020 global mulai pada landa peyakit menular yang dari asal china, pada akhir Januari 2020 WHO memutuskan status global Emergency pada kasus virus Corona ini serta di 11 Februari 2020 WHO menamakannya menjadi COVID-19 sampai 28 Maret 2020, jumlah kasus infeksi COVID-19 terkonfirmasi mencapai 571.678 perkara. Awalnya perkara terbanyak terdapat pada Cina, tetapi ketika itu kasus terbanyak terdapat di Italia dengan 86.498 masalah, diikuti sang Amerika dengan 85.228 perkara dan Cina 82.230 kasus. Virus ini sudah menyebar sampai ke 199 negara. Kematian dampak virus ini telah mencapai 26.494 masalah. tingkat kematian akibat penyakit ini mencapai 4-5% dengan kematian terbanyak terjadi pada grup usia di atas 65 tahun. Indonesia melaporkan perkara pertama pada dua Maret 2020, yang diduga tertular berasal orang asing yang berkunjung ke Indonesia. masalah pada Indonesia pun terus bertambah, hingga lepas 29 Maret 2020 telah ada 1.115 perkara menggunakan kematian mencapai 102 jiwa. taraf kematian Indonesia 9%, termasuk angka kematian tertinggi. Sesuai data yang ada umur pasien yang terinfeksi COVID-19 mulai berasal usia 30 hari sampai 89 tahun. berdasarkan laporan 138 perkara di Kota Wuhan, didapatkan rentang usia 37–78 tahun dengan rerata 56 tahun (42-68 tahun) namun pasien rawat ICU lebih tua (median 66 tahun (57-78 tahun) dibandingkan rawat non-ICU (37-62 tahun) dan 54,3% laki-laki. Laporan 13 pasien terkonfirmasi COVID-19 pada luar Kota Wuhan membagikan umur lebih muda menggunakan median 34 tahun (34-48 tahun) serta 77% laki-laki. (Diah Handayani, Dwi Rendra Hadi, Fathiyah Isbaniah, Erlina Burhan, 2020)

Untuk skala regional dalam hal ini provinsi yang terdapat pada Kalimantan, kasus penyebaran timbul di Kalimantan Barat (Kalbar) dan Kalimantan Timur (Kaltim) pada tanggal 18 Maret 2020, Kalimantan Tengah (Kalteng) pada tanggal 20 Maret 2020,

Kalimantan Selatan (Kalsel) di tanggal 22 Maret 2020, dan Kalimantan Utara (Kaltara) di tanggal 29 Maret 2020. (Teguh, Sahay and Adji, 2020)

Dalam hal ini berdampak kepada BSI KC Banjarbaru yang berada di Kalimantan selatan, dengan munculnya wabah COVID-19 membuat segala aktivitas menjadi terhambat, apalagi pemerintah mewajibkan aturan protokol kesehatan dengan wajib mencuci tangan, menggunakan masker dan menjaga jarak, hal ini tentu mempengaruhi kualitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh BSI KC Banjarbaru khususnya bagian *frontliner* seperti *security* harus selalu mengecek suhu tubuh nasabah sebelum masuk, *costumer sevice* dan *teller* dengan memakai sarung tangan, memakai masker dan dibatasi dengan dinding kaca atau plastik transparan, tempat duduk harus berjarak, hal tersebut tentu akan membuat kualitas pelayanan menjadi menurun, jam pelayanan menjadi terbatas. Dalam hal ini tentu akan mempengaruhi loyalitas nasabah, namun pihak bank harus menuruti protokol kesehatan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KC Banjarbaru di Masa Pandemi COVID-19”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima frontliner di masa pandemi COVID-19 terhadap nasabah di BSI KC Banjarbaru?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi frontliner BSI KC Banjarbaru terhadap pelayanan prima di masa Pandemi COVID-19?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima di masa pandemi COVID-19 terhadap nasabah di BSI KC Banjarbaru.
2. Untuk mengetahui Bagaimana kendala yang dihadapi frontliner BSI KC Banjarbaru terhadap pelayanan prima di masa Pandemi COVID-19.

D. Kegunaan Penelitian

Secara singkat kegunaan atau manfaat penelitian ini adalah:

1. Akademis

Bahan untuk menambah dan memperluas wawancara pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang ingin mengetahui secara mendalam tentang permasalahan tersebut.

2. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman terutama tentang bagaimana penerapan pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah di BSI KC Banjarbaru di masa pandemi COVID-19

3. Bagi Perusahaan

Untuk menjadi bahan pertimbangan mengenai tingkat loyalitas nasabah terhadap pelayanan prima yang diberikan di masa pandemi COVID-19

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami dan memperjelas judul penelitian, berikut definisi dari judul penelitian yaitu:

1. Penerapan

Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.(Fausi, 2014)

2. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah aktivitas untuk memberikan nilai tambah agar bisa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. diklaim sangat baik atau terbaik sebab sesuai menggunakan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.(Silvia, 2012)

3. Frontliner

Frontliner adalah barisan bagian depan yang merupakan aktifitas utama di depan, serta terdapat staf-staf yang melakukan kontak langsung dengan tamu (quest contact) tersebut. buat penempatan staf-staf pada bagian depan wajib selektif, karena mereka yang nantinya membentuk kesan pertama (First Impression) bagi para tamu tersebut. Bila dikaitkan dengan global perbankan, bisa dikatakan bahwa Frontliner ialah barisan paling depan yang berperan pada aktifitas primer pada sebuah bank dan adalah staf yang pribadi berafiliasi dengan nasabah (quest contact). Penempatan staf frontliner akan membangun kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank. Petugas Frontliner terdiri asal Customer Service, Teller serta Satpam. (Erdah Litriani, 2016)

4. Loyalitas

Loyalitas adalah perasaan ataupun ketergantungan seseorang terhadap suatu objek yang di dalamnya terdapat keinginan untuk menjaga, memiliki, dan setia pada objek tersebut.

5. Nasabah

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank, dalam praktik perbankan nasabah dapat dikenal dsebagai

- a. Deposan, merupakan nasabah yang menyimpan dananya pada bank dalam bentuk deposito ataupun tabungan.
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, seperti kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya.
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain menggunakan bank, seperti, transaksi antara importir sebagai pembeli dan eksportir di luar negeri.(Muhammad, 2017).

6. COVID-19

COVID-19 merupakan penyakit baru yang telah menjadi pandemi. Penyakit ini tidak bisa dianggap biasa karena penularan yang relatif cepat, memiliki tingkat mortalitas yang tidak dapat diabaikan, dan belum adanya terapi definitif. COVID-19 berupa virus yang penularannya sangat cepat yang menyerang saluran pernafasan hingga mengakibatkan kematian.(Susilo *et al.*, 2020)

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relavan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Norlaila (1601160334) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah 2020 yang berjudul “*Etika Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal (Studi Di Pt. BSI Syariah KC Pembantu Martapura)*” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan optimal yang diberikan oleh frontliner kepada nasabah agar nasabah merasa puas. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif. Persamaan dari penelitian Norlaila dan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu sama meneliti tentang pelayanan dari frontliner terhadap nasabah. Adapun perbedaannya, Norlaila mengarah kepada kepuasan nasabah, sedangkan penulis mengarah kepada loyalitas nasabah.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Mahlia (1501160176) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah 2020 dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BSI Syariah KC Banjarmasin*” jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dengan cara turun langsung ke lapangan untuk menggali data dan informasi yang yang diteliti. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Persamaan dengan penelitian Mahlia adalah sama melakukan penelitian tentang pelayanan bank terhadap loyalitas nasabah. Adapun perbedaannya yaitu Mahlia melakukan penelitian di masa normal dan lebih mengarah ke produk bank, sedangkan penulis lebih mengarah ke pelayanan prima dan dilakukan pada saat masa pandemi COVID-19.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang kan ditulis dalam penelitian ini.

Bab 1 adalah pendahuluan. Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah Tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II adalah landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasa penelitian.

Bab III adalah metode penelitian. Bab ini akan menjelaskan tentang metode penelitian, yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV Berisi tentang hasil penelitian mengenai Bagaimana penerapan pelayanan prima di masa pandemi COVID-19 terhadap nasabah di BSI KC Banjarbaru dan Bagaimana tingkat loyalitas nasabah terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh BSI KC Banjarbaru di saat awal COVID-19. Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil analisis serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada Bab III, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian serta jawaban-jawaban pertanyaan yang telah disebut dalam rumusan masalah.

Bab V, Bab ini merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya, adapun saran merupakan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif dan bermanfaat untuk kedepannya.