

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga yang melaksanakan kegiatannya dalam hal penghimpunan uang milik masyarakat, yang mana juga bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat yang menggunakan jasanya. Fungsi bank tentunya untuk menghimpun dana dari nasabahnya. Adapun bentuk dana yang dihimpun ialah berbentuk tabungan, giro, deposito, dan lainnya.

Secara etimologi kata bank berasal dari bahasa Italia *banca* yang sering juga disebut dengan *bangku*, yakni bermakna tempat penukaran uang. Pada masa abad pertengahan digunakan oleh pemberi pinjaman untuk meminjamkan uang pada para pedagang. Yang mana pada akhirnya istilah *bangku* ini mulai menarik perhatian, kemudian berakhir menjadi disebut dengan bank.

Lalu secara istilah atau terminologi, bank memiliki berbagai macam definisi yang dibuat sesuai dengan teori dari para ahli yang merumuskan pengertian bank secara ringkas. Menurut G. M. Verryn Stuart dalam bukunya *Bank Politik*, bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, manapun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar dan tempat uang giral (Thamrin Abdullah dan Francis Tantri 2012: 2) Atau secara mudah dapat disimpulkan, bahwa bank melakukan kegiatan aktif dan pasif seperti menghimpun dana dari

masyarakat yang menjadi nasabah, kemudian juga memberikan kredit kepada masyarakat yang sekiranya memerlukan dana.

Pembahasan mengenai bank tidak hanya mengenai bank konvensional saja, melainkan juga ada yang disebut dengan bank syariah. Perbedaan antara keduanya ialah, bank konvensional merupakan bank yang menjalankan kegiatannya sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang telah diatur. Sedangkan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan dan dikelola sesuai dengan syariat Islam. Bank syariah dibentuk bertujuan untuk menunjang dana nasabah menyelaraskan dengan ketentuan-ketentuan Islam didalamnya. Dalam setiap usaha jasa atau barang, tentunya memiliki kelebihan di masing-masing aspeknya. Salah satu kelebihan bank syariah yang tidak terdapat pada bank konvensional adalah adanya produk khusus yang diterbitkan, seperti adanya tabungan haji/umrah, wakaf, tabungan qurban, pundenan deposito syariah. Tentunya hal tersebut memudahkan umat Islam yang ingin melakukan kegiatan yang disebutkan sebelumnya.

Pengertian di atas sangat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, tentang Perbankan Syariah, bahwa bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam.

Menurut Heri Sudarsono dan A. Djazuli menjelaskan bahwa bank Islam atau dengan kata lain bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah (Iska, 2012:36).

Hadirnya perbankan syariah bertujuan untuk memenuhi lembaga keuangan dan perbankan yang berbasis syariat Islam. Hal ini sesuai dengan jumlah penduduk Islam yang ada di Indonesia sebanyak 86,7% dari total populasi di Indonesia. Memang, kehadiran bank syariah cukup membantu bagi umat Muslim yang terkadang membutuhkan lembaga penghimpunan dana berbasis keislaman. Dengan demikian, sangat diharapkan agar tujuan awal dibentuknya bank syariah ini untuk memenuhi kebutuhan yang dirasa ingi didapatkan oleh nasabah. Selain itu juga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pun dapat menambah semangat dalam aspek perekonomian melalui bank syariah.

Di sisi lain, menurut Direktur Utama PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, yakni Bapak Hery Gunandi, mengatakan besarnya potensi nasabah yang belum tergarap untuk meningkatkan jumlah nasabah bank berbasis syariah sebanyak 149 juta orang. Sehingga Bank Syariah Indonesia selaku bank syariah kakap di Indonesia mengajak bank syariah lain untuk bersamamengisi gap antara penduduk beragama Islam dengan nasabah bank syariah. Memang pada dasarnya, baik bank konvensional maupun bank syariah sama-sama memiliki ketentuan dan aturannya masing-masing dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada nasabahnya. Tentunya setiap label bank memiliki kelebihan dalam hal menarik loyalitas nasabah agar terus menetap. Sehingga semakin banyak persaingan dan berlomba-lomba dalam peningkatan nasabah. Di sisi lain, tentunya akan ada siasat yang digunakan demi menaikkan nama baik di dalam pandangan nasabah atau masyarakat publik. Salah satunya dengan memberi pelayanan prima seperti

yang telah dilakukan oleh bank syariah. Lantas dengan adanya pelayanan prima ini, diharapkan agar nasabah merasa puas sekaligus menjadi lebih percaya dan yakin untuk selalu melakukan kerja sama dengan bank syariah dalam hal penghimpunan dana. Pelayanan yang baik ialah pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan kaidah yang berlaku. Mengenai pelayanan yang bersangkutan dengan bank syariah, tentunya harus dijalankan sesuai dengan ketentuan dalam Islam. Allah SWT sudah menghimbau terkait tindakan yang dilarang oleh syariat Islam dalam memberikan pelayanan, difirmankan dalam

Q.S. Al-Maidah ayat 8, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا قَدْ عَلِمُوا هُوَ أَقْرَبُ
لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adil-lah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Maksud ayat tersebut ditegaskan juga dalam tafsir Jalaluddin yaitu, “Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu selalu berdiri karena Allah menegakkan kebenaran-kebenaran-Nya (menjadi saksi dengan adil) (dan janganlah kamu terdorong oleh kebencian kepada sesuatu kaum) yakni kepada orang-orang kafir (untuk berlaku tidak adil) hingga kamu menganiaya mereka karena permusuhan mereka itu. (Berlaku adil-lah kamu) baik terhadap lawan maupun terhadap kawan (karena hal itu) artinya keadilan itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa

yang kamu kerjakan) sehingga kamu akan menerima pembalasan dari padanya.” (Jalaluddin, 2018).

Maka sudah menjadi barang tentu, bahwa memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah adalah suatu keharusan yang mutlak. Karena telah diatur sedemikian rupa melalui firman Allah SWT, yang diperjelas lagi melalui tafsir Jalaluddin. Terutama bagi umat Muslim yang menjadi pelaku pelayanan, diharapkan dapat menjadikan Al-Qur’an dan Hadist sebagai acuan dalam mengedepankan akhlak yang baik dalam segala aspek baik dalam pekerjaan yang berupa pelayanan kepada publik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan, bahwa nasabah meningkat atau tidaknya dapat dilihat dari kualitas pelayanannya, apakah sudah baik atau buruk. Selanjutnya, sebagai seorang pemberi pelayanan ada baiknya memperhatikan sebaik mungkin apa keinginan dan kebutuhan nasabah agar dapat memenuhinya.

Pelayanan pada dasarnya akan selalu membawa pada penilaian dan pandangan yang baik bagi penerima sekaligus pelaku pelayanan. Baik atau buruknya penilaian, hal itu tergantung bagaimana seseorang selaku pelaku pelayanan melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Ada banyak teori yang menjelaskan mengenai prinsip-prinsip daripada pelayanan, namun yang akan diuraikan lebih jauh ialah tentang pelayanan prima.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat dalam berbagai aspek. Pun dengan penilaian dari penerima pelayanan, apakah merasa puas dengan yang diberikan. Pelayanan sendiri ada yang berupa barang atau jasa, yang ditujukan kepada publik. Pelayanan memiliki beberapa jenis seperti

pelayanan administratif, barang, jasa, dan regulatif. Lantas jika dibahas mengenai pelayanan prima ialah bentuk pelayanan yang dilaksanakan semaksimal mungkin oleh suatu perusahaan dengan tujuan menambah kepercayaan masyarakat. Ada berbagai macam bentuk pelayanan prima, tergantung perusahaan dalam bidang apa yang menjalankannya. Seperti contoh, jika perusahaan tersebut berjalan di bidang produksi, maka bentuk pelayanan prima yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas produk agar semakin maksimal sehingga pelanggan selalu merasa puas dan memutuskan untuk terus menggunakan produk dari perusahaan tersebut.

Islam mengajarkan untuk memberikan pelayanan terbaik yang dapat dilakukan, yang sekiranya hal tersebut dapat membawa manfaat bagi kedua belah pihak. Keutamaan yang telah dijabarkan oleh Allah SWT. Berkaitan dengan pelayanan prima, telah diatur dalam Islam bahwa setiap orang atau perusahaan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas. Telah diketahui pula bahwa kepuasan penerima pelayanan berkaitan erat dengan ekspektasi yang dimiliki oleh para penerima pelayanan tersebut. Masyarakat yang dilayani tentunya akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi. Maka sangat mungkin bagi perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik akan mendapatkan kepercayaan yang besar dari pelanggan. Dalam sebuah hadis digambarkan pula tentang urgensi pelayanan yang baik. Berikut hadis tersebut. (

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَّسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ عَلَيَّ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ.

Artinya: “Dari Abu Hurairah telah menceritakan kepada Rasulullah SAW: Barang siapa yang membebaskan seorang muslim dari suatu kesusahan yang dialaminya di dunia, niscaya Allah balas membebaskannya dari suatu kesusahan diantara kesusahan yang dialaminya di hari kiamat nanti. Dan barang siapa yang memberikan kemudahan kepada orang yang tertimpa kesulitan, niscaya Allah akan balas dengan memberikan kemudahan dalam urusannya, baik di dunia maupun di akhirat. Dan barang siapa yang menutupi kelemahan seorang muslim, niscaya Allah akan balas menutupi kelemahannya, baik di dunia maupun di akhirat, dan Allah senantiasa akan menolong hamba-Nya selama ia menolong saudaranya. (Turmudzi, sharkh AtTurmudzi, t.t: 1)

Al-Qur’an dan Assunah telah menyebutkan beberapa motivasi di sela kegiatan seseorang. Sebagai umat beragama, sudah seyogyanya agar mengimplementasikan nilai religi dan motivasi yang sekiranya dapat membawa pada kebaikan dunia dan akhirat, sekaligus terhindar dari siksaan api neraka. Sebagaimana dengan Firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah: 201: *“Dan di antara mereka ada yang berdoa: ya Tuhan kami, berilah kami kebaikan di dunia dan akhirat, dan peliharalah kami dari siksa neraka.”*

Dan jika dikaitkan dengan pelayanan prima, motivasi dan usahalah yang akan membawa pada kebaikan dan keinginan yang hendak dicapai. Kemudian pelayanan dilakukan dengan sungguh-sungguh karena Allah, maka akan mendatangkan kebaikan. Setidaknya dengan melakukan pelayanan prima, akan menyelamatkan setiap insan dalam lingkup kerasnya kompetisi dunia bisnis. Sudah selayaknya dalam memberikan pelayanan, selaku pelaku

pelayanan menggunakan etika yang baik. Jika dilakukan seperti demikian, maka akan tercipta sebuah kinerja yang baik pula. Yang terpenting dalam pekerjaan ialah nilai kejujuran, seperti pada saat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, sudah seharusnya bermurah hati. Seperti murahsenyum, ramah-tamah, dan sopan santun. Sebagai seorang muslim/muslimah sudah seharusnya memiliki akhlak yang mulia, di mana dengan adanya akhlak mulia pelayanan prima yang dijalankan dengan baik. Sehingga dapat meninggalkan kesan yang baik bagi pelanggan dan sikap profesional bagi pelaku pelayanan. Maka dapat dipahami, baik menurut Al-Qur'an maupun pelayanan prima itu sendiri mengatakan bahwa prinsip yang dijelaskan ialah sama-sama mengutamakan keandalan, daya tanggap, jaminan menguasai pengetahuan, ramah, dan sikap lemah lembut saat melayani pelanggan.

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan prima dalam usaha meningkatkan nasabah di bank syariah, maka peneliti tertarik untuk menganalisa dan mengambil judul, **“Analisis Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Syariah Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana cara Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dalam memberikan pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabah?

2. Bagaimana tanggapan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin mengenai adanya pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana cara Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dalam memberikan pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabahnya
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin mengenai adanya pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabahnya.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat beberapa pihak, antara lain :

1. Secara Teoritis
Hasil penelitian ini menambah wawasan ilmu pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti. Baik bagi penelitian maupun bagi pihak lain yang ingin mengetahui lebih jauh pelayanan prima di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin
2. Secara praktis
 - a. Bagi penulis

Sebagai salah satu persyaratan gelar sarjana, dan menambah ilmu pengetahuan tentang pelayanan prima, serta mampu mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat dalam studi perkuliahan

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi program studi dan memberikan informasi tambahan yang berguna bagi mahasiswa/I dalam melakukan penelitian dengan objek maupun permasalahan yang sama yang berkaitan dengan pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam sebuah penelitian menjadi satu hal yang paling penting keberadaannya untuk dapat menarik hasil penelitian yang dikaji. Definisi operasional merupakan penjelasan secara rinci mengenai batasan penelitian. Ini bertujuan agar hasil penelitian terfokus dan tidak bias dalam penyajian data hasil penelitian. Berikut definisi operasional dalam penelitian ini:

1. Analisis

Analisis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), merupakan penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dalam penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan

2. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apayang diperlukan orang lain. Yang jika disandingkan dengan kata prima, maka akan memberi makna bahwa pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas tinggi atau terbaik demi memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup segala aspek yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Pelayanan tersebut dapat secara langsung maupun tidaklangsung atau berbetuk digital.

3. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin.

4. Nasabah

Nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua jenis nasabah. Peneliti tidak membatasi hanya pada nasabah prioritas saja.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian (Yani, 2019). Dengan judul, “*Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan).*” Metode pendekatan deksriptif. Dengan hasil penelitian yaitu pelayanan Bank

Syariah Mandiri memenuhi standar layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

2. Penelitian (Fadilla, 2019). Dengan judul, “*Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Mandiri KANTOR CABANG Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan.*” Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan hasil penelitian bahwa Bank Syariah Mandiri KANTOR CABANG Jakarta Pondok Indah memiliki layanan untuk nasabah prioritas bernama Mandiri Syariah *Priority* yang mana akan ada keuntungan yang didapat apabila menjadi nasabah prioritas, yakni akan mendapatkan fasilitas-fasilitas istimewa yang tidak didapatkan oleh nasabah biasa sejak tahun 2006. Dan memiliki 472 nasabah per Juli 2019. Sehingga dapat disimpulkan pelayanan pada hasil penelitian ini melebihi dari pelayanan yang didapatkan oleh nasabah bank biasa.

Secara keseluruhan, perbandingan peneliti dengan penelitian terdahulu terdapat pada perbedaan subjek dan objek penelitian. Kekuatan peneliti terletak pada observasi penelitian. Subjek untuk penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dan lembaga Bank Syariah Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin. Sedangkan untuk objek pada penelitian ini adalah bagaimana pelayanan prima yang dilaksanakan oleh pihak Bank Syariah Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dalam meningkatkan nasabahnya.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian berisi tentang uraian singkat isi dari setiap bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

BAB I, adalah pendahuluan daripada bab. Yang akan menguraikan penjelasan mengapa dibuatnya penelitian ini. Yang kemudian berisikan sub-bab yang terdiri dari: Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Definisi Operasional, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II, adalah landasan teori. Pada bab ini akan menyajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian, yakni teori tentang pelayanan, pelayanan prima, nasabah, kemudian sasaran dan manfaat pelayanan prima dalam peningkatan jumlah nasabah, serta faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah melalui pelayanan prima tersebut.

BAB III, adalah metode penelitian. Pada bab ini akan disajikan informasi secara deskriptif tentang penelitian yang telah dilaksanakan, variabel, dan metode analisis.

BAB IV, merupakan penyajian data dan analisis. Pada bab ini akan disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa hasil penelitian yang menganalisis tentang pelayanan prima dalam peningkatan jumlah nasabah di Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin.

BAB V, merupakan bab penutup. Dalam bab ini nantinya berisi tentang beberapa simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang

sekiranya dapat menjadi penunjang untuk penelitian selanjutnya.