

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan ekonomi suatu negara memerlukan program yang terencana dan terarah serta membutuhkan modal atau dana yang cukup besar. Maka, pemerintah dalam suatu negara terus menerus melakukan upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi melalui perbaikan dan peningkatan kinerja bank sebagai lembaga keuangan. Karena, lembaga keuangan bank mempunyai peranan yang strategis dalam membangun suatu perekonomian negara (Muhammad, 2005, hlm.1).

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya ialah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan jasa keuangan lainnya. Berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang dimaksud dengan bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Sedangkan Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah Islam, dimana tatacara beroperasinya mengacu pada ketentuan ketentuan al-Quran dan Hadis yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariat Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam (Perwataatmadja & Antonio, 1992, hlm 1)

Seiring berkembangnya perbankan di Indonesia, semakin besarlah persaingan antar bank, baik antar bank konvensional dengan bank konvensional, baik syariah dengan bank konvensional serta bank syariah dengan bank syariah. Hal inilah menyebabkan perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan pada bank dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya persaingan yang ketat dalam hal kualitas pelayanan dan promosi.

Dalam dunia perbankan tidak hanya menjual produk, akan tetapi lebih mengutamakan pelayanan yang diberikan perusahaan untuk nasabah dan calon nasabah. Karena pada dasarnya pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik pula terhadap nasabah dan nasabah akan merasa dihargai. Dengan adanya pelayanan yang terkesan baik, nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Bank syariah harus menerapkan sistem pelayanan yang prima pada seluruh produk dan jasanya dengan tidak melupakan konsep syariah melalui produk yang ditawarkannya.(Mahyu S.P, 2011,hlm152)

Agar tercipta sebuah pelayanan prima terdapat dua tujuan yang sama, yakni nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan Bank selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Mewujudkan

layanan prima sangatlah tidak mudah seperti apa yang dibayangkan. Mengingat nasabah kini semakin kritis ada beberapa hal yang harus dipahami dan dicermati oleh perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Cara agar pelayanan prima tersebut terlaksana dibutuhkan karyawan atau sumber daya manusia yang dapat menyampaikan pelayanan prima menjadi tujuan utama. Karyawan yang dimaksud adalah *customer service*.

Customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Seorang customer service memegang peranan sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat (Kasmir, 2014, hlm 249-250)

Salah satunya adalah bank kalsel Syariah cabang pembantu paringin yang terletak di wilayah kabupaten Balangan yang merupakan lokasi strategis. Bank kalsel Syariah cabang pembantu paringin merupakan salah satu bank syariah cabang pembantu yang telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam melayani nasabahnya.

Dalam dunia perbankan juga, selain pelayanan prima juga perlu diperhatikan terkait Etika bisnis berfungsi sebagai *controlling* (pengatur) terhadap aktifitas ekonomi, karena secara filosofi etika mendasarkan diri pada nalar ilmu dan agama untuk menilai. Jadi etika diartikan sebagai suatu perbuatan standar (*standar of conduct*) yang memimpin individu. Etika

adalah suatu studi mengenai perbuatan yang sah dan benar dan pilihan moral yang dilakukan oleh seseorang. Dengan kata lain, maka prinsip pengetahuan akan etika bisnis mutlak harus dimiliki oleh setiap individu yang melakukan kegiatan ekonomi baik itu seorang pebisnis atau pedagang yang melakukan aktivitas ekonomi(Arifin, 2013,hlm 154)

Islam sebagai salah satu aturan hidup yang khas, telah memberikan aturan-aturan yang jelas dan rinci tentang hukum dan etika persaingan, serta telah disesuaikan dengan ajaran- ajaran Islam. Hal itu dimaksudkan dengan tujuan untuk menghindari adanya persaingan-persaingan yang tidak sehat.

Dengan kata lain Etika dan bisnis Islami yaitu usaha untuk mencukupi kebutuhan lewat proses penyediaan kepada konsumen ataupun Nasabah dengan cara-cara serta aturan yang menurut syariat Islam diperbolehkan. Baik cara memperolehnya, mengolahnya, maupun dari segi penggunaannya. Dari sinilah kemudian akan tampak betapa pentingnya etika dan bisnis Islam, sebuah kombinasi bisnis dengan nilai etika dan nilai spiritual sangat lekat ditonjolkan.

Dengan prinsip etika dan bisnis islam serta pelayanan terbaik maka Keberhasilan dari pemberian kualitas itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan, itu berarti semakin baik pengelolaan yang diberikan oleh pihak bank tersebut.

Salah satunya adalah bank kalsel Syariah cabang pembantu paringin yang terletak diwilayah kabupaten Balangan yang merupakan lokasi strategis. Bank kalsel Syariah cabang pembantu paringin merupakan salah

satu bank syariah cabang pembantu yang telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam melayani nasabahnya.

Berdasarkan hasil observasi awal sekaligus Nasabah pada Bank kalsel Syariah, kegiatan operasional Bank Kalsel Syariah Syariah sudah memberikan pelayanan prima. akan tetapi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait pelayanan misalkan saat satpam memberikan pelayanan terkadang satpam tersebut lupa untuk memberi salam, Hal ini merupakan tantangan bagaimana membudayakan pelayanan prima di bank syariah..

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul “*Implementasi Service Excellent* Pada Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin Dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin?
2. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi dalam proses *Implementasi* Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian disini untuk mengetahui :

1. *Implementasi* Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin.
2. kendala-kendala yang dihadapi dalam proses *Implementasi* Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin

D. Definisi Operasional

Definisi operasional/batasan istilah perlu dilakukan untuk memperjelas dan membatasi judul penelitian, yakni sebagai berikut :

1. *Implementasi* Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi adalah pelaksanaan; penerapan; pertemuan kedua ini bermaksud mencari bentuk tentang hal yang disepakati dulu (Partanto & M. Dahlan, 2002, hlm 247).

Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan (Usman, 2002, hlm 70).

Implementasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan yang terencana dan sistematis untuk mencapai tujuan.

2. Pelayanan Prima adalah Pelayanan terbaik merupakan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang prima. Disebut prima atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. (Hasibuan, 2007).

3. Etika dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (Akhlak), kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak (Partanto & M. Dahlan, 2002, hlm 161).

Etika yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan tingkah laku baik ataupun buruk yang di pahami oleh suatu masyarakat.

4. Bisnis Islam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuk namun dibatasi dalam cara perolehan dan pendayaan yaitu aturan halal dan haram. Dalam arti, pelaksanaan bisnis harus berpegang pada ketentuan syariat (aturan-aturan dalam Al Qur'an dan Hadist). Dengan kata lain syariat merupakan nilai utama yang menjadi paling strategis maupun taktis bagi pelaku kegiatan ekonomi bisnis (Rivai & dkk, 2012, hlm 13).

Bisnis islam yang dimaksud dalam penelitian ini adalah serangkaian kegiatan berbisnis untuk mendapatkan keuntungan sesuai dengan nilai nilai ajaran islam.

Pelayanan Prima yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Pelayanan Terbaik yang mana tujuan memberikan kepuasan pada pelanggan ataupun nasabah.

Maksud dari penelitian terkait judul “ *Implementasi* Pelayanan Prima di Bank Kalsel Syariah Cabang Pembantu Paringin adalah dalam pelaksanaannya memberikan pelayan prima dalam suatu Bank, dan

ditengah ketat persaingan dalam dunia perbankan, baik itu bank konvensional ataupun sesama bank syariah.

E. Signifikansi Penelitian

Secara ringkas manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah :

1. Bagi Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin

Dapat dijadikan bahan informasi dan bahan evaluasi terutama terkait Implementasi Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin.

2. Bagi jurusan S1 Perbankan Syariah

Dapat dijadikan bahan dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi pihak kampus UIN Antasari Banjarmasin, dan sebagai tambahan referensi penelitian dan informasi khususnya bagi Mahasiswa/I mengenai Implementasi Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin Dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam.

3. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya tentang bagaimana Implementasi Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin

F. Kajian Pustaka/ Penelitian Terdahulu

1. Al Maidah (2019) *Strategi Pelayanan Customer Service Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dalam Menangani Keluhan Nasabah.*

Skripsi, Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan customer service pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Dalam penelitian ini penulis menganalisis data dengan tipe penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif dengan memakai teknik analisis data SWOT, adapun metode penelitian ini adalah studi kasus. Bentuk wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa standar pelayanan customer service sudah melakukan beberapa standar prosedur dalam menangani keluhan nasabah seperti melakukan persiapan dengan menyusun materi dan mendapatkan informasi untuk memperoleh pembekalan pelatihan/training, juga melakukan perumusan strategi dengan melihat dari jenis-jenis keluhan nasabah, lalu di implementasi dengan mendengar, memahami, memberikan alternatif solusi, lalu di evaluasi yaitu dengan mengevaluasi kinerja customer service dan pihak-pihak unit kerja terkait, mencapai target, dan customer service konsisten dan fokus dalam kinerja mereka. Dari hasil analisis SWOT nya secara ringkas yaitu Kekuatan (selalu melayani dengan ramah, tepat, dan cepat), Kelemahan (kurangnya pemahaman masyarakat dengan prosedur yang berlaku di Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin), Peluang (menumbuhkan kepercayaan nasabah), dan Ancaman yang akan terjadi jika strategi tidak

dijalankan (kehilangan nasabah dan tidak mendapatkan penghargaan sebagai bank dengan pelayanan terbaik).

Persamaan dengan penelitian Al Maidah yaitu sama sama membahas terkait pelayanan. Adapun perbedaan penelitian Al Maidah membahas terkait strategi pelayanan yang mana untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan customer service pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman(SWOT).

2. Tri Utami (2018) Penerapan Service Excellent oleh Customer Service Pada Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya. Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro, Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan customer service pada Bank Bri Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya, Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan analisis data secara deskriptif, bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *service excellent* oleh *customer service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis data kualitatif, karena data yang diperoleh berupa uraianuraian atau keterangan-keterangan yang didapat dari wawancara. Analisis data tersebut menggunakan cara berfikir induktif yaitu bermula dari fakta-fakta yang khusus dan peristiwa-peristiwa yang konkrit. Cara

berfikir induktif ini peneliti dapat menggunakan fakta-fakta dan data-data yang konkrit dari wawancara dengan *Customer Service*, *Branch Operation Supervisor*, dan nasabah BRI Syariah KCP Bandar Jaya. hasil penelitian penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya sudah dilakukan secara optimal sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Akan tetapi, perlu ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan terutama pada *attitude* (sikap) *customer service* pada saat melayani nasabah agar lebih ramah dan memperhatikan nasabahnya sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Persamaan dengan penelitian Tri Utami yaitu sama sama membahas bagaimana terkait penerapan pelayanan. Adapun perbedaan lebih ke pelayanan sedangkan penulis ada juga memuat terkait etika bisnis islam.

3. Nirmawati Umar (2017) Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada BRI Syariah. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dalam penelitian ini mengetahui Bagaimana Prinsip-prinsip Etika Perbankan Syariah dan Bagaimana Penerapan Etika Pelayanan Pada Perbankan Syariah. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, maka digunakan metode kepustakaan (*library research*), sebagai upaya memperkuat landasan teori, serta penelitian lapangan (*field research*),

sebagai metode mengumpulkan data dari objek penelitian. Prinsip-prinsip Etika Pelayanan dalam Bank BRISyariah yaitu: Dalam melayani nasabah selalu murah senyum dan baik terhadap nasabahnya Dalam melayani nasabah para pegawai Bank BRISyariah terlebih dahulu memeberikan salam kepada nasabahnya, Para pegawai bank BRISyariah ramah terhadap nasabah yang datang berkunjung ke bank BRISyariah Etika Pegawai dalam Bank BRISyariah yaitu: Jujur dalam bertindak dan bersikap, Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, Selalu murah senyum, Selalu murah senyum, Sopan santun, tutur kata dan hormat, Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul, Simpatik, Fleksibel, Serius, Memiliki rasa tanggung jawab Rasa memiliki perusahaan yang tinggi, Suka menolong nasabah.

Persamaan dengan penelitian Nirmawati Umar yaitu sama sama membahas terkait etika pelayanan dan juga bagaimana mengetahui penerapan etika pelayanan dalam perbankan syariah. Adapun perbedaan dengan penelitian ini yaitu mengangkat masalah tentang etika pelayanan sedangkan penelitian penulis lebih terkait dengan etika bisnis islam dalam pelayanan di perbankan syariah.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini:

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

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni teori tentang pelayanan prima.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana penelitian dilaksanakan, variabel penelitian dan metode analisis.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa analisis kendala yang dihadapi bank kalsel cabang pembantu syariah paringin dalam implementasi pelayanan prima, dan analisis bagaimana bank kalsel cabang pembantu syariah paringin dalam implementasi pelayanan prima.

Bab V merupakan penutup. Dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan, dan saran atas dasar penelitian