

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin berkembangnya kehidupan di dunia, transaksi dan kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dari keuangan. Akibatnya, banyak orang yang lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan yang diyakini akan menguntungkan kedua belah pihak. Pilihan lembaga keuangan tersebut tentunya yang terbaik menurut mereka, dan peran pegawai atau pegawai dalam dunia perbankan harus memberikan dampak positif bagi perkembangan dunia perbankan saat ini dan menjadi penunjang kemajuan industri perbankan. Dengan layanan yang ditawarkan, tentunya semakin banyak orang yang tertarik untuk menggunakan layanan perbankan tersebut.

Munculnya bank syariah ini merupakan kabar baik bagi masyarakat Indonesia, khususnya umat Islam. Karena bank syariah ini menggunakan sistem bagi hasil dalam pelaksanaannya bukan bunga seperti bank konvensional. Apalagi saat ini perdebatan Islam tentang hukum bunga bank masih berlangsung. Ada yang menghalalkan bunga bank, ada pula yang melarang dan menyamakannya dengan riba. Pada saat yang sama, kita tahu bahwa Islam melarang keras umatnya untuk mengkonsumsi kekayaan yang diperoleh dengan bunga. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Ali Imron (3):

130.

لَعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا مِضْعَفَةَ الرِّبَا تَأْكُلُوا لَأَ الْمُؤْمِنِينَ يَأْتِيهَا

تُقْلِحُونَ ج

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.” (Ali Imron: 130).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini telah berdampak pada semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha, baik perusahaan yang bergerak dibidang industri, perdagangan maupun jasa, khususnya perusahaan perbankan. Jika suatu perusahaan dapat menciptakan dan mempertahankan pelanggan, maka perusahaan tersebut akan berhasil dalam persaingan. Untuk mencapai tujuan tersebut, bank perlu bekerja keras dengan berbagai cara untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu ikhtiar untuk memanjakan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan adalah inti yang menghancurkan kehidupan perusahaan penyedia layanan. Selain itu, keberadaan bank syariah sangat erat kaitannya dengan kondisi kehidupan sosial ekonomi masyarakat dan juga berkaitan dengan aspirasi masyarakat.

Sebagai lembaga keuangan, bank diamanahkan untuk menyediakan jasa keuangan melalui jasa keuangan seperti simpanan (deposito) dan pinjaman (kredit). Setiap pelaksanaan komponen pengelolaan keuangan harus tunduk pada akuntabilitas atau pertanggungjawaban. Hal ini juga berlaku bagi pembiayaan yang berada di bank syariah. Oleh karena itu, bank harus mampu menjaga kepercayaan nasabah. 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. Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya *amanah* dan *siddiq*, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik.

Salah satu kegiatan bank khususnya bank syariah adalah memberikan jasa perbankan kepada klien (nasabah) yang berpedoman pada syariat Islam seperti *Al-Qur'an* dan *As-Sunnah*. Dalam rangka meningkatkan citra industri perbankan, bank perlu menyiapkan personel atau sumber daya manusia yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Karyawan yang diharapkan untuk dapat memenuhi kebutuhan dari pelanggan tersebut, kami menyebutnya dengan nama *customer service* (CS).

Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka dari itu harus diperlukan *customer service* yang handal. *Customer service* itu ibarat wajah terdepan sebuah bank. Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.

Peranan dari *customer service* juga menjadi salah satu kebutuhan SDM setiap perusahaan. Pada saat melakukan peran layanan pelanggan, yang terkait langsung dengan pilihan konsumen, diperlukan layanan pelanggan yang andal.

Customer Service menjadi *icon* atau ibaratnya sebagai wajah terdepan sebuah bank. Cara *customer service* melayani nasabah sebenarnya mencerminkan sikap bank terhadap pelayanan nasabah.

Salah satu cara bank untuk mendapatkan pangsa pasar adalah dengan mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya. Suatu perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah yang besar jika dipandang memberikan kepuasan kepada nasabah. Tercapainya kepuasan nasabah dapat memberikan keuntungan diantaranya terbentuknya rekomendasi dari nasabah yang satu ke nasabah lainnya yang dapat memperoleh keuntungan dari pelanggan setia dan pelanggan setia.

Loyalitas pelanggan adalah kunci keberhasilan bisnis membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan layanannya. Demikian pula Bank Muamalat Indonesia berusaha membangun kemitraan nasabah terbaik dengan berbagi layanan nasabah. Oleh karena itu, untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan bank lain, perlu dibangun hubungan yang baik dengan nasabah (nasabah yang sudah ada maupun calon nasabah) untuk membangun loyalitas nasabah, khususnya deposan.

Customer service mampu menjawab pertanyaan dan keluhan nasabah serta menjelaskan secara detail berbagai produk dan informasi perbankan. Cara *customer service* melayani nasabah sebenarnya mencerminkan sikap bank terhadap pelayanan nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan nasabah dapat mempengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah terhadap bank. Perusahaan menginginkan pelanggan yang diciptakannya untuk

mempertahankan mereka selamanya, karena pelanggan setia adalah aset terbesar yang harus dilindungi oleh perusahaan. Jika suatu organisasi ingin mendapatkan pelanggan yang loyal, ia harus menggunakan konsep pemasaran yang berpusat pada pelanggan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan yang berbeda.

Bank syariah yang terdapat di Kabupaten Barabai diantaranya adalah Bank Kalsel Syariah, Bank Syariah Indonesia dan Bank Muamalat KCP Barabai. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai merupakan lembaga keuangan yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah dalam mengelola kegiatan usahanya, antara lain memberikan pelayanan kepada yang ingin menabung, memberikan pinjaman kepada yang membutuhkan dengan menerapkan fasilitasi pelayanan yang strategis, meliputi tiga komponen, Meliputi orang (staf bank), proses (*process*) dan bukti fisik (*physical evidence*).

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai adalah bank syariah yang melayani semua nasabah. Secara umum, *customer service* harus selalu siap memenuhi kebutuhan pelanggan dalam situasi apapun. Oleh karena itu, pekerjaan ini membutuhkan banyak kesabaran. Semua ini akan lebih maksimal jika dilakukan oleh *customer service* wanita.

Fenomena pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai mengalami permasalahan akibat terjadinya wabah COVID-19 sehingga pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah bank kurang maksimal dan berimplikasi pada kepuasan nasabah, karena secara pribadi

nasabah juga menerapkan pencegahan wabah virus corona covid-19 untuk dirinya dan keluarga. Kegiatan perbankan dalam kondisi seperti saat ini, internet sebagai motor penggerak pesatnya teknologi informasi memang hadir sebagai penyelamat kegiatan masyarakat di berbagai kondisi. Tak terkecuali untuk urusan perbankan, saat temu muka harus dibatasi, antrian dibatasi dan adapun untuk masuk ke dalam bank harus dicek suhu terlebih dahulu. Untuk itu, segala pekerjaan yang berkaitan dalam menjalankan bisnis perbankan haruslah berkualitas baik dari segi fasilitas, empati, kehandalan, ketanggapan, serta jaminan dan kepastian dalam menarik dan memuaskan para nasabahnya, karena kualitas pelayanan *customer service* dan loyalitas nasabah sangat berkaitan.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

D. Kegunaan Penelitian/manfaat

Adanya penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai”, diharapkan dapat memberi manfaat:

1. Kegunaan teoritis

Hasil yang diperoleh diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak yang berkepentingan khususnya bagi penyusun umumnya bagi instansi yang bersangkutan dan lembaga-lembaga yang berkepentingan dalam dunia ekonomi dan bisnis Islam.

2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

a. Customer service

Sebagai bahan masukan untuk *customer service* yang bekerja di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

b. Bagi peneliti

Bagi peneliti tentunya untuk memperoleh data guna memenuhi kewajiban akhir dalam penulisan skripsi guna memperoleh gelar kesarjanaan Universitas Negeri Antasari Banjarmasin dan juga sangat

bermanfaat bagi penulis untuk dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman baik dalam bidang penelitian maupun penulisan karya ilmiah.

E. Definisi Operasional/Batasan Istilah

Untuk tidak menimbulkan adanya perbedaan pengertian perlu adanya penjelasan istilah yang akan digunakan agar terhindar dari kesalahpahaman yang berbeda oleh para pembaca dari apa yang dimaksudkan oleh peneliti dan penelitiannya. Beberapa batasan istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. *Customer service* atau layanan pelanggan saat ini memegang peranan penting dalam meningkatkan volume penjualan perusahaan. *Customer service* dalam sektor jasa memegang peranan yang sangat penting dan berujung pada peningkatan profit atau keuntungan (Herlampang, 2010, hlm. 10). Hubungan berperan sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan, dan perusahaan membutuhkan pelayanan yang berkualitas tinggi, yaitu sikap atau cara karyawan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2016, hlm. 58).
2. Loyalitas adalah proporsi orang yang membeli selama periode waktu tertentu dan membeli kembali sejak pembelian pertama mereka (Rahmayanty, 2013, hlm. 13). Loyalitas terbentuk karena keinginan pelanggan untuk menjaga kemitraan melalui seringnya menggunakan jasa perusahaan. Loyalitas adalah komitmen yang tak tergoyahkan untuk membeli atau mendukung kembali produk atau layanan yang disukai di

masa depan, bahkan ketika pengaruh kontekstual dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk beralih ke pelanggan (Kotler dan Keller, 2016, hlm. 138).

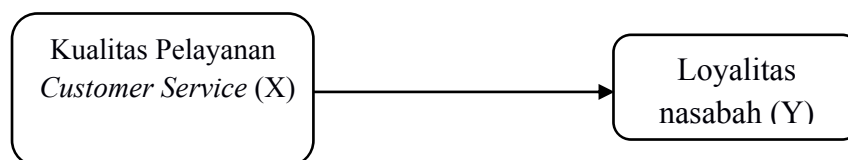
F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual yang disusun secara terperinci tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono, 2017, hlm. 95). Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas. kualitas pelayanan *Customer Service* sebagai variabel bebas yang dilambangkan dengan huruf (X), sedangkan loyalitas nasabah yang menjadi variabel terikat yang dilambangkan dengan huruf (Y). Kerangka berpikir dapat penulis gambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1.

Kerangka Pemikiran



G. Hipotesis

Menurut (Sugiyono 2017, hlm. 105) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Karena sifatnya masih

sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data yang terkumpul.

Hipotesis pada penelitian ini adalah:

Ho : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

H₁ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

H. Penelitian Terdahulu

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

1. Andeani (2020), judul : peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank BRI Syariah kantor cabang Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitiannya ini memfokuskan peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah dengan cara memberikan kepuasan kepada para nasabah sehingga akan terjalin kerjasama yang selaras, seimbang, dan harmonis. Penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Dan kendala yang sering dialami oleh *customer service* di Bank BRI Syariah kantor cabang Pekanbaru adanya hambatan *customer service* yang sering terjadi pada masalah komunikasi, *customer service* kurang

menguasai produk dan jasa serta pengetahuan perbankan di luar kegiatan *customer service*. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada lokasi dan masalah yang diteliti meliputi bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung dan bagaimana loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

2. Utami (2021). Judul: analisis pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah Bank BCA Cabang Green Garden Jakarta. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif dengan bantuan SPSS 25. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh variabel yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah yaitu variabel sikap signifikansi $0.001 < 0.05$, variabel tindakan signifikan $0.030 < 0.05$, variabel kemampuan signifikansi $0.05 < 0.05$, dan variabel tanggung jawab signifikansi $0.037 < 0.05$. Kesimpulan dari hasil penelitian ini bahwa variabel yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Central Asia (BCA) cabang green garden Jakarta adalah empat (4) konsep layanan prima antara lain sikap, tindakan, kemampuan dan tanggungjawab dari petugas *customer service*. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada lokasi dan masalah yang diteliti meliputi bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung dan bagaimana loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

3. Qomariyah (2017), judul : peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung di bri syariah kantor cabang pembantu Purbalingga. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitiannya ini memfokuskan tentang sejauh mana peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung di BRI syariah KCP Purbalingga. Karena pesatnya pertumbuhan perbankan yang saling berkompetisi untuk mencari nasabah ataupun membuat nasabah puas atas pelayanan yang diberikan oleh. Ketertarikan masyarakat dan tingkat kepuasan mereka dalam dunia perbankan salah satunya dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan dan kunci dari pelayanan bank adalah *customer service*. Karena itu kita tahu bahwa *customer service* adalah jembatan penghubung antara nasabah dengan bank. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada lokasi dan masalah yang diteliti meliputi bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung dan bagaimana loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.
4. Jayengsari (2021), judul: pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB KCP Cipanas. Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif dan analisis statistik. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh nasabah Bank BJB KCP Cipanas, dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Sedangkan alat pengumpulan data yang digunakan adalah

kuesioner. Hasil analisis penelitian menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB KCP Cipanas. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada lokasi dan masalah yang diteliti meliputi bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung dan bagaimana loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

Tabel 1.1.
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Andeani (2020)	Peranan <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank BRI Syariah kantor cabang Pekanbaru	Peranan seorang <i>Customer Service</i> dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada Bank BRI Syariah kantor cabang Pekanbaru merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan bank tersebut. Maka segala kegiatan harus berjalan dengan baik dan berkualitas untuk menciptakan kepuasan nasabah.	Meneliti tentang <i>Customer Service</i> .	Jenis penelitian kuantitatif. Lokasi di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.
2	Utami (2021)	Analisis pelayanan prima terhadap loyalitas	Variabel yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Central	Meneliti tentang <i>Customer</i>	Lokasi penelitian di Bank Muamalat

		nasabah Bank BCA Cabang Green Garden Jakarta.	Asia (BCA) cabang Green Garden Jakarta yaitu variabel sikap, variabel tindakan, variabel kemampuan dan variabel tanggungjawab	<i>Service</i> . Jenis penelitian kuantitatif.	Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.
3	Qomariyah (2017)	Peran <i>customer service</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga	Sebagian besar kepuasan nasabah dan membuat mereka setia terhadap BRI Syariah KCP Purbalingga dengan adanya pelayanan yang membuat mereka nyaman bertransaksi dan tetap menggunakan jasa dari bank tersebut tanpa beralih ke bank yang lain. Dengan begitu kualitas pelayanan yang sudah baik dari <i>customer service</i> ini ditingkatkan lagi menjadi taraf yang lebih baik lagi agar nasabah tetap puas.	Meneliti tentang <i>Customer Service</i> .	Jenis penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.
4	Jayengsari (2021)	Pengaruh kualitas pelayanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB KCP Cipanas.	Hasil analisis penelitian menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan <i>Customer Service</i> terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB KCP Cipanas	Meneliti tentang <i>Customer Service</i> . Jenis penelitian kuantitatif.	Lokasi penelitian di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

I. Sistematika Pembahasan

Peneliti membagi dalam penelitian ini kedalam bab-bab yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang menguraikan tinjauan permasalahan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai. Kemudian rumusan masalah, kegunaan penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan teori, tentang customer service yang berisi: pengertian customer service, fungsi dan tugas customer service, peranan customer service, loyalitas yang berisi: pengertian loyalitas, karakteristik loyalitas nasabah, nasabah yang berisi: pengertian nasabah, sifat-sifat nasabah, sebab-sebab nasabah meninggalkan bank, penelitian terdahulu, kerangka pikir.

Bab III berisi metode penelitian, metode penelitian yang menjelaskan jenis penelitian dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik pengolahan data, analisis data hal ini dibuat agar penelitian ini sistematis sesuai dengan prosedur penelitian.

Bab IV berisi penyajian data laporan penelitian. Hasil dan analisis data serta jawaban atas rumusan masalah. Memaparkan data dan fakta temuan penelitian berdasarkan hasil yang diperoleh dilapangan kemudian akan dijelaskan dengan analisis dan hasil dari data yang telah diperoleh.

Bab V penutup, peneliti memberikan kesimpulan hasil penelitian dan dikemukakan saran buat kedepannya. Dimana kesimpulan merupakan penyajian

singkat apa yang telah diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan. Saran merupakan anjuran yang disampaikan kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian dan data yang berguna untuk penelitian selanjutnya.

