

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana didefinisikan pada Undang-Undang Indonesia No. 21 Tahun 2008, membahas bank syariah dan unit usaha yang berpegang pada prinsip syariah serta melakukan kegiatan usaha sesuai dengan hukum Islam. Metode dan proses yang diatur oleh fatwa Majelis Ulama. Dalam mengevaluasi kepatuhan. Seseorang dapat menilai ketahanan bank syariah karena keunikan produk perbankan syariah.¹

Untuk perbankan syariah, larangan bunga berasal dari kekhawatiran tentang riba dan larangan berinvestasi pada bisnis yang tidak sah. Prinsip dan fatwa syariah dari Dewan Syariah Nasional (DSN) harus menjadi pedoman bagi aktivitas bank syariah. Dewan ini mengesahkan fatwa untuk berbagai aktivitas, produk, layanan keuangan Islam, dan memastikan kepatuhan terhadap pedoman ini.²

Organisasi adalah unit sosial yang dibangun atas orang yang bekerja secara bersama-sama agar tercapai tujuan bersama. Unit sosial ini terdiri dari beragam latar belakang yang menjadi satu kesatuan. Kehadiran manusia sangat penting dalam

¹ OJK, "Perbankan Syariah dan Kelembagaannya," *Otoritas Jasa Keuangan* (blog), diakses 4 Maret 2023, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>.

² Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah", Vol. 10, (2014), hal: 133, <https://media.neliti.com/media/publications/publications/publications/publications/220478-kualitas-pelayanan-islami-pada-perbankan.pdf>.

organisasi apapun, tanpa orang atau manusia, maka kegagalan tidak bisa dihindari. Koordinasi sumber daya manusia sangat penting untuk pelaksanaan rencana strategis.

Dengan kemampuan bank untuk memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan, kemampuan ini juga diterapkan pada sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana. Agar dapat meningkatkan pangsa pasar perbankan syariah, perusahaan harus memiliki daya saing dengan memiliki strategi pemasaran dan pelayanan yang baik. Untuk itu bank juga harus memperhatikan dari segi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah apakah sudah memenuhi harapan dan keinginan nasabah atau tidak.

Menurut Rozi & Khuzaini, kualitas pelayanan ialah hal yang dilakukan oleh penjual untuk mencapai kepuasan pelanggan. Penjual harus selalu mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap kualitas kinerja pelayanan dengan menggunakan seluruh sumber daya mereka, sehingga pelanggan dapat menerima kualitas pelayanan yang diharapkan, juga dapat menjadikan pelanggan loyal, serta akan memberikan dampak pada citra perusahaan.³

Menurut Hafiz, Kesuksesan suatu *corporate* dapat dilihat dari apa yang dilakukan karyawannya. Karena-nya, *corporate* harus memastikan bahwa karyawannya melakukan kinerja terbaik mereka karena baik atau buruknya kinerja mereka akan sangat berdampak dalam kesuksesan organisasi secara keseluruhan.⁴ Jadi, pada dunia perbankan, pelayanan ialah apa yang dilakukan oleh karyawan untuk melayani pelanggan. Perbankan syariah berbeda dari yang lain dalam

³ Iffa Ainur Rozi dan Khuzaini, "Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace Shopee." JIRM: Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (2021), Vol. 10 No. 5, hal: 2.

⁴ Hafiz Anshari, "Analisis Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi" (Banjarmasin, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin), hal: 4.

hal melayani pelanggan karena diatur sesuai pada prinsip syariah sehingga menarik pelanggan.⁵

Pelayanan dianggap sangat penting bagi setiap bisnis, terutama dalam perbankan syariah. Perusahaan harus melayani kliennya secara ramah dan baik, disesuaikan pada ketentuan yang diberikan oleh pimpinan sejak awal, guna memaksimalkan keuntungan perusahaan.

Pemimpin, pejabat, dan pegawai pemerintah pada hakikatnya ialah pelayan yang bertugas melayani mereka, bukan sebaliknya. Nabi berkata, “Sayyid (pemimpin, pejabat, pegawai pemerintah) suatu kaum adalah pelayan (khadim) mereka.” (HR Al-Bukhari dan Muslim).⁶

Perusahaan berusaha untuk memecahkan masalahnya dengan mengembangkan sumber daya dengan keahlian dan profesionalitas karyawannya karena tujuan pelayanannya adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelaku pelayanan dibagi menjadi dua kelompok. Pertama, penyedia layanan berfungsi sebagai penyedia layanan, yang meliputi penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Kedua, penerima layanan adalah pelanggan atau konsumen yang menerima layanan tersebut.⁷

Menurut Hafiz, kecerdasan seseorang dan emosi adalah permasalahan umum yang ditemui perusahaan. Salah satunya ialah menjumpai sikap pelanggan dengan tingkat pengetahuan yang bermacam karena didasari dari beragamnya

⁵ Dedy Harahap dan Dita Amanah, “*Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia*”, JBE: Jurnal Bisnis dan Ekonomi (2019) Vol. 26 No. 1, hal 31.

⁶ Zuhri Damanhuri, “*Melayani Publik*,” <https://www.republika.co.id/berita/ogv49v301/melayani-publik>, Diakses 19 Agustus 2022.

⁷ Karnawijaya dkk, “*Kinerja Pegawai Dalam Melaksanakan Pelayanan Nasabah Pada Bank BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb Kabupaten Berau*”, Jurnal Administrative Reform, Vol. 2 No. 4 (2014), hal 553.

pendidikan, karena itu karyawan dapat mengontrol emosi mereka. Selanjutnya, ada rasa tidak puas dari pelanggan terjadi ketika karyawan menanggapi keluhan mereka. Karena itu, karyawannya perlu untuk mengontrol diri mereka agar emosi dari pelanggan tak dapat mempengaruhi mereka. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan akan lebih mudah dicapai oleh karyawan bank yang memahami karakteristik dan sifat pelanggan. Sumber daya manusia dalam bisnis bank harus memberikan layanan yang sesuai dengan cara seorang karyawan bank memperlakukan nasabahnya.⁸

Setiap bank ingin dianggap baik oleh nasabahnya, jadi bank harus bisa melayani nasabahnya dengan baik. Dengan berdasarkan hasil tersebut, BTN Syariah menduduki urutan ketiga dalam kategori Usaha Unit Syariah (UUS) Terbaik dengan Pelayanan Prima Tahun 2021-2022. MRI *Marketing Research Indonesia* melakukan *survey Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2022*, yang mengidentifikasi kebutuhan layanan nasabah dalam dua tahap. Tahap pertama melibatkan *workshop* online, wawancara mendalam, *focus group discussions* (FGD), dan survei segmen konsumen online. Proses penilaian ini berlangsung dari akhir tahun 2021 hingga maret 2022, dan hasilnya menentukan pemenang Infobank *Bank Service Excellent (BSE) Award 2022*.⁹

⁸ Aulia Hasanah dan Aqsiami Kirana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Bank DKI Cabang Pembantu Pondok Gede Terhadap Kepuasan Nasabah": *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 21, No. 3, (2018), hal 224.

⁹ Evan Yulian, "Infobank 19th Banking Service Excellence Awards 2022: Ini Dia Bank-Bank Terbaik Dalam Layanan," *infobanknews.com Beyond Banking & Money Business*, 30 Juni 2022, <https://infobanknews.com/infobank-19th-banking-service-excellence-awards-2022-ini-dia-bank-bank-terbaik-dalam-layanan/>.

Pada tahun 2022 dengan kepercayaan nasabah bank berhasil mendapatkan dua penghargaan dalam ajang 11th Infobank *Digital Brand Award 2022*. Penghargaan itu ialah, *Best Overall* Unit Usaha Syariah Bank Umum Konvensional untuk *Corporate Brand* dengan peringkat 1 dan UUS Bank Umum Konvensional untuk *Corporate Brand* di peringkat 1.¹⁰ Tujuan dari penelitian ini terjadi karena adanya fenomena dari bank yang mendapatkan beberapa penghargaan, sehingga peneliti tertarik ingin mengetahui strategi seperti apa yang dijalankan dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Maka didapatkan hasil pada saat peneliti melakukan *observasi* awal bank melaksanakan usaha mengutamakan pelayanan nasabahnya dengan memberikan rasa *care* atau perhatian kepada nasabahnya. Strategi pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dijalankan dengan sangat memperhatikan dari hal yang terkecil hingga yang terkhusus, tak lupa juga dalam ruangan tunggu nasabah disediakan air mineral dan pada meja *teller* tersedia permen atau *snack* secara gratis untuk nasabah yang sedang menunggu antrian.

Dapat terlihat juga dalam sumber daya manusia pada divisi *frontliner* saat melayani seperti *security*, yang membukakan pintu untuk nasabah sambil mengucapkan salam, dan menanyakan keperluan kita serta mengarahkan guna memenuhi keperluan nasabah. *Cuatomer service* yang bertugas dalam melayani nasabahnya dengan sabar dan ramah untuk memberikan pelayanan terbaik dengan karakteristik yang dimiliki oleh bank ini.

¹⁰ “*Layanan Berkualitas, BTN Syariah Sabet Dua Penghargaan Infobank Digital Brand 2022,*” *The Asian Post Cerdas Berpolitik Cermat Berekonomi*, 27 April 2022, <https://asianpost.id/layanan-berkualitas-btn-syariah-sabet-dua-penghargaan-infobank-digital-brand-2022/>.

Teller saat bertugas juga bersikap ramah kepada nasabah serta teliti dalam cek keaslian uang dan melakukan transaksi nasabah.

Dengan adanya latar belakang yang telah dibuat, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan sebagai bahan untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah yang dijalankan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam menjalankan strategi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah yang dijalankan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui kendala dalam strategi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi BTN Syariah Banjarmasin

Hasil dari penelitian, untuk pengembangan ilmu yang lebih luas, menunjukkan bahwa dalam dunia perbankan syariah, karyawan yang ditugaskan untuk melayani pelanggan harus melayani pelanggan dengan adil dan menggunakan sikap sabar dan ramah dalam situasi apapun. Untuk objek penelitian, Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, ini dapat digunakan sebagai sumbang saran dan masukkan.

2. Manfaat bagi peneliti

Untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Sebagai hasilnya, karya tulis ilmiah ini sangat bermanfaat bagi peneliti dan dapat menambah wawasan tentang layanan yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin kepada pelanggannya.

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Hasil ini juga dapat di jadikan bahan pustaka atau perbandingan bagi mahasiswa/i Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Guna menghindari kesalahan pada penulisan skripsi ini, sehingga penulis membuat definisi operasional seperti dibawah ini:

1. Strategi

Pemikiran dari Ricky dan Ronald, strategi adalah suatu program yang menggambarkan tujuan organisasi.¹¹

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ialah upaya yang diterapkan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan, lebih menekankan pada kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan khususnya pada bidang yang menawarkan jasa. Dengan memperhatikan cara ini perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.¹²

3. PT. Bank Tabungan Negara Syariah

BTN, juga dikenal sebagai Bank Tabungan Negara Syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 dengan membuka Kantor Cabang Syariah pertamanya di Jakarta. Sampai Desember 2009, terdapat 20 Kantor Cabang, 1 Kantor Cabang Pembantu Syariah, dan 119 Kantor Layanan Syariah. Di Kalimantan Selatan, terdapat 2 Kantor Cabang Syariah, salah satunya adalah BTN Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, yang didirikan pada tahun 2008 di Jl. Jend. A. Yani Km. 5 Komplek Kencana No. 1 Banjarmasin. Kemudian pada tanggal 26 Maret 2018 BTN Syariah Banjarmasin berpindah alamat ke Jl. Jend. A. Yani Km. 5,5 No. 456 Banjarmasin.

¹¹ Ricky W Griffin dan Ronald J Ebert, *Bisnis*, 8 ed. (Jakarta Timur: Erlangga, 2006), hal: 160.

¹² Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2021), hal: 70.

F. Penelitian Terdahulu

1. Ana Nurjanah (2021) berbentuk dalam skripsi yang berjudul "*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Saat Covid-19 Di Kota Banjarbaru*" Penelitian yang dibuat bertujuan mengetahui bagaimana strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BSI terhadap nasabahnya saat *covid-19* di kota banjarbaru. Dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil dari strategi tersebut ialah dengan memberikan komitmen Layanan Hasanah FAST (*Friedly, Agile, Spiritual and Top Of Mind*), aspek dari Layanan Hasanah Ultimate Service itu sendiri yaitu *People, Digital Process, Physical, dan Bussines*.¹³

Persamaan penelitian terdahulu dengan penulis ialah tentang strategi dalam perbankan dan segi pelayanan, menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaan adalah peneliti ini menganalisis dari segi strategi pelayanan nasabah. Serta dari objek dalam penelitian sebelumnya di PT. Bank Syariah Indonesia dikota banjarbaru, sedangkan peneliti ini pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

2. Dewi Susanta Saragih (2014) berbentuk dalam skripsi yang berjudul "*Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Terhadap Pelayanan*"

¹³ Ana Nurjanah, "*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Saat Covid-19 Di Kota Banjarbaru*" (Skripsi, Banjarmasin, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2021), hal: 6.

Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru)

penelitian bertujuan mengetahui bagaimana upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah, serta faktor pendukung dan faktor penghambat upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah pada Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru. Hasil dari penelitian menunjukkan upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah sangat baik, dengan deskripsi kinerja diatas normal. Sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank namun masih sebatas pencapaian laba perusahaan, yang menjadi faktor pendukung Bank Riau sebagai bank milik pemerintah daerah, adanya pelatihan *Job Description* bagi seluruh karyawan sehingga dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, peningkatan karir karyawan dan mendapat asuransi jamsostek.¹⁴

Persamaan penelitian ini sama membahas pelayanan nasabah pada bank syariah, dengan metode penelitian kualitatif. Perbedaan dengan penelitian terdahulu pada objek penelitiannya, serta menjadi fokus penelitian ini ialah strategi pelayanan nasabah.

3. Hafiz Anshari (2021) berbentuk dalam skripsi yang berjudul “*Analisis Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi*”. Penelitian

¹⁴ Dewi Saragih, “*Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Terhadap Pelayanan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru)*” Skripsi (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau), 2014, hal v .

ini untuk menggambarkan kinerja karyawan, serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi sampai saat ini baik, baik dari segi *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (pertanggungjawaban). Kedua, kendala karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah, dari tingkat pemahaman nasabah yang berbeda-beda, tingkat emosional nasabah, dan diri karyawan itu sendiri.¹⁵

Persamaannya ialah sama-sama pada objek di bank syariah dan membahas tentang pelayanan yang diberikan kepada nasabah, serta persamaan metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif.

Perbedaan penelitian terdahulu objek pada Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi, penelitian terdahulu hanya membahas kinerja pegawai, sedangkan penelitian ini membahas strategi kinerja pelayanan nasabah.

¹⁵ Hafiz Anshari, “*Analisis Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi*” Skripsi (Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin), 2021.

4. Sistematis Penulisan

Pembahasan ini di sajikan dalam bentuk sistematis penulisan dapat memudahkan dalam membahas dan mengungkapkan analisis tentang Strategi Kinerja Pelayanan Nasabah Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Sebagai gambaran singkat skripsi ini ialah:

Bab I Pendahuluan menjelaskan mengenai latar belakang yang berkaitan dengan masalah yang terjadi dilapangan, rumusan masalah pertanyaan yang mengenai dengan judul penelitian yaitu, bagaimana strategi dan apa saja yang menjadi kendala dalam menjalankan strategi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, tujuan serta penegasan penelitian, manfaat penelitian yang berisikan manfaat dari penulisan skripsi ini secara teoritis dan praktis, definisi operasional merupakan pengertian yang terdapat pada judul yang dibuat agar tidak ada kekeliruan, penelitian terdahulu ialah penjelasan hasil dari ilmu yang digali sebagai penelitian terdahulu.

Bab II strategi meningkatkan kualitas pelayanan membahas beberapa teori berkaitan topik penelitian ini, ialah strategi kinerja pelayanan sebagai teori yang berbentuk logis dan kritis.

Bab III Metode penelitian, membahas mengenai jenis penelitian yang digunakan ialah kualitatif, pendekatan penelitian *deskriptif* kualitatif, lokasi penelitian pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, yang menjadi subjek pegawai melayani nasabah (*customer service*)

dan objek penelitian strategi kinerja pelayanan, sumber data yaitu primer dan sekunder, teknik pengumpulan data dengan *observasi*, wawancara, studi dokumentasi, dan teknik analisis data menelaah semua data dari berbagai sumber.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari gambaran singkat objek penelitian, visi dan misi, struktur organisasi, budaya kerja, dan hasil dari analisis strategi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

Bab V Penutup. Mengungkapkan kesimpulan dan saran atas dasar penelitian. Simpulan suatu ringkasan pada pembahasan dari analisis, saran merupakan gagasan dan masukan agar penelitian ini membawa dampak positif bagi semua pembaca.