

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah merupakan tempat pengelolaan jasa keuangan secara syariah yang mempunyai tujuan tertentu. Lembaga keuangan syariah muncul pertama kali pada tahun 1992 dan berkembang pada tahun 2008 sejak disahkannya undang-undang perbankan syariah, yaitu UU No.21 tahun 2008 (OJK, 2017). Undang-undang ini merupakan payung hukum pertama lembaga keuangan perbankan syariah. Sejak saat itulah lembaga keuangan perbankan syariah terus berkembang dan diharapkan banyaknya lembaga keuangan berprinsip syariah sekarang ini mampu memberikan kontribusi terhadap sektor perekonomian di Indonesia. Banyaknya perusahaan perbankan di masa sekarang ini membuat perusahaan perbankan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik mereka agar bisa bersaing dalam memperoleh kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah sangat mempengaruhi profitabilitas suatu perusahaan perbankan, karena perusahaan perbankan akan mengoptimalkan pelayanannya sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah dengan tujuan nasabah bisa loyal terhadap perusahaan tersebut. Dengan demikian kepuasan nasabah menjadi tujuan utama dalam pengelolaan perbankan syariah, dimana rasa kepuasan tersebut sangat mempengaruhi operasional bank. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

terhadap layanan perbankan, salah satunya adalah kualitas layanan. Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa instrumen yang dua diantaranya terdapat instrumen penampilan pegawai yang masuk dalam integrasi bukti fisik (*tangibles*) dan cara berkomunikasi yang diintegrasikan menjadi empati (*empathy*).

Berdasarkan hasil beberapa penelitian terdahulu, salah satunya yang diungkap oleh Tiara Ramadhayani tentang kualitas pelayanan pegawai frontliner yang menyatakan bahwa pentingnya pelayanan prima yang diberikan para pegawai bank untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dimulai dari perekrutan pegawai terutama pada bagian *frontliner*. Sehingga pada iklan-iklan lowongan tersebut dimasukkan persyaratan berpenampilan menarik dan mampu berkomunikasi dengan baik. Karena dua hal ini yang memberikan pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dalam hal penampilan, para *frontliner* dituntut untuk menjaga penampilan diri mereka karena *personal grooming* atau penampilan diri seorang frontliner menjadi gambaran suatu perusahaan yang bahkan berimbas pada branding perusahaan. Bahkan Rasulullah SAW sebagai nabi juga sangat menjaga penampilan dirinya dan kebersihannya, dengan harapan agar selalu kemas dan disenangi pengikutnya, sehingga dakwah yang disampaikan beliau tidak melulu mengenai persoalan akidah (Lubis & Rafik, 2020: 4). Dalam al-qur'an surah al-Baqarah (2) 222 Allah Swt. berfirman:

.... الْمُتَطَهِّرِينَ وَيُحِبُّ التَّوَّابِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنَّ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaubat kepada-Nya dan menyukai orang-orang yang bersuci (mandi, membersihkan, membasuh hingga bersih aurat, badan, untuk shalat dan sebagainya)”.

Sehingga inilah yang menjadi alasan personal grooming sangat perlu diperhatikan oleh para pegawai frontliner sampai masalah penampilan ini tidak jarang muncul sebagai salah satu persyaratan dalam perekrutan calon pegawai frontliner.

Selain penampilan menarik juga terdapat persyaratan yang mengharuskan calon pegawai memiliki keterampilan komunikasi yang baik atau mampu berkomunikasi baik dengan nasabah karena tugas seorang seorang frontliner bank secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah dari suatu bank. Fungsi *frontliner* adalah menjadi garda depan dari suatu perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu. Seorang frontliner juga dituntut untuk selalu memberikan kesan terbaik kepada pelanggan, memiliki kemampuan informatif kepada nasabah, berpenampilan menarik, mampu bekerja sama dengan tim maupun berkerja sendirian, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas. Dalam dunia perbankan, frontliner merupakan sebuah kategori dari fungsi jabatan pekerjaan di bank itu sendiri (Kiling, 2016: 2)

Sebelum melakukan penelitian, peneliti sudah melakukan observasi awal untuk mengukur kuantitas nasabah yang datang setiap harinya. Diantara

bank-bank syariah yang mempunyai jumlah nasabah yang tinggi adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batulicin Jhonlin. Banyaknya jumlah nasabah yang berkunjung ke BSI KCP Batulicin Jhonlin menjadi bukti nyata bahwa ada suatu kepuasan yang didapatkan oleh nasabah, hingga membuat mereka sampai datang ke bank atau bahkan tetap loyal terhadap bank tersebut. Kegiatan umum nasabah yang berinteraksi langsung dengan *frontliner* dengan datang langsung ke Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin adalah pertama untuk melakukan penarikan maupun penyetoran tunai atau melakukan transfer melalui bagian *Teller*, kedua melakukan pembukaan atau penutupan rekening tabungan maupun deposito dan mengadukan keluhan atau komplain yang dilakukan oleh bagian *Customer Service*. Untuk satpam hanya berada di bagian menyambut dan mengarahkan nasabah. Ketiga unit ini adalah bagian dari *frontliner* yang ditugaskan untuk melayani nasabah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa bertambahnya jumlah nasabah yang datang ke suatu bank setiap harinya menjadi suatu standar bahwa pelayanan yang disiapkan oleh perusahaan perbankan tersebut sudah cukup baik karena cocok untuk memberikan kepuasan kepada para nasabah.

Pada saat ini terdapat enam pegawai yang menjadi bagian dari *frontliner* di BSI KCP Batulicin Jhonlin. Berikut jumlah pegawai *frontliner* BSI KCP Batulicin Jhonlin sesuai jabatan masing-masing.

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai

| No | Jabatan | Jumlah Pegawai |
|----|-------------------------|----------------|
| 1 | <i>Customer Service</i> | 1 |

| | | |
|---|----------------------------|---|
| 2 | <i>Teller</i> | 2 |
| 3 | Satpam (<i>Security</i>) | 3 |

Di masa sekarang penampilan dan cara berkomunikasi menjadi hal utama dalam perekrutan pegawai terutama yang berada dibagian *frontliner* karena merekalah yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Hal ini juga lah yang membuat tidak jarang iklan-iklan lowongan perbankan bagian *frontliner* menambakan persyaratan berpenampilan menarik dan komunikasi yang baik. Sehingga itulah yang menjadi alasan penulis tertarik untuk mengambil variabel *personal grooming* dan komunikasi interpersonal yang kemudian dituangkan dalam judul “Pengaruh Personal Grooming dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batulicin Jhonlin”

Gambar 1.1 Iklan Lowongan Pekerjaan

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

TELLER KRIYA

Kriteria :

1. Pria
2. Usia maksimal 21 tahun
3. Tinggi minimal 165 cm
4. Belum menikah
5. Pendidikan min D3
6. Berbadan sehat dan profesional
7. Berpenampilan menarik dan memiliki komunikasi yang baik

Wilayah Penempatan
BSI KCP Praya Sudirman 1

Kirimkan Lamaran lengkap, CV, foto seluruh badan dan pas foto ke:
Bank Syariah Indonesia KCP Praya Sudirman 1
JI PB Jenderal Sudirman No 01 Praya Lombok Tengah

Lamaran diterima paling lambat
tanggal 27 Januari 2023

B. Rumusan Masalah

1. Pengaruh variabel *personal grooming* dan kemampuan komunikasi interpersonal pegawai *frontliner* berpengaruh secara parsial (sendiri) terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Jhonlin?
2. Pengaruh variabel *personal grooming* dan kemampuan komunikasi interpersonal pegawai *frontliner* berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Jhonlin?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui apakah variabel *personal grooming* dan kemampuan komunikasi interpersonal pegawai *frontliner* berpengaruh secara parsial (sendiri) terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Jhonlin.
2. Untuk mengetahui apakah variabel *personal grooming* dan kemampuan komunikasi interpersonal secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Jhonlin.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian memuat uraian manfaat yang akan diperoleh dari penelitian skripsi baik bersifat teoretik-akademik maupun praktis. Melalui hasil penelitian skripsi yang penulis lakukan ini, maka diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

1. Dari Segi Teoritik Akademik

- a). Menambah referensi penelitian dan bacaan bagi pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian ini.
- b). Menambah bahan kepustakaan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

2. Dari Segi Praktis

- a). Bagi penulis manfaat yang didapat tambahan pengetahuan secara khusus tentang topik penelitian ini.
- b). Bagi pembaca dapat menambah pengetahuan secara umum.
- c). Bagi pegawai bank penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tentang bagaimana penilaian pegawainya.

E. Definisi Operasional

Berikut beberapa istilah yang akan penulis definisikan agar mudah memahami maksud dari judul penelitian.

1. *Personal Grooming*. *Personal grooming* dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai penampilan diri. Dalam penelitian ini yang menjadi penilaian adalah penampilan diri para pegawai *frontliner* yang berada di garda terdepan yang bertemu langsung serta berkomunikasi langsung dengan nasabah. Pada variabel ini peneliti menggunakan dua konsep variabel yang digabungkan, indikator tersebut adalah kebersihan dan kerapian diri (*personal hygiene*), berbusana serasi, ekspresi wajah, keramahan (*attitude*), dan kesopanan dalam berbicara (*polite*).

2. **Komunikasi Interpersonal.** Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi antara dua orang yang mana timbal balik dapat dirasakan langsung oleh penyampai pesan pada saat itu juga. Komunikasi pada penelitian ini adalah komunikasi yang terjadi antara pegawai frontliner dengan nasabah. Pada variabel ini peneliti menggunakan lima indikator yang dikemukakan oleh DeVito, yaitu: keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), kesetaraan (*equality*).
3. **Frontliner.** Pegawai *frontliner* dapat diartikan sebagai pekerja yang berada di garda depan. Para pegawai ini berhadapan langsung dengan nasabah. Dalam penelitian ini pegawai *frontliner* yang diteliti merupakan pegawai bank yang berhadapan langsung dengan nasabah seperti *customer service*, *teller* dan satpam (*security*).
4. **Kepuasan Nasabah.** Menurut KBBI (kamus besar bahasa indonesia) kepuasan berarti perasaan puas, merasa senang, perih (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Dalam penelitian ini kepuasan nasabah menjadi variabel dependen (variabel terikat). Kepuasan yang ingin diteliti ialah kepuasan nasabah bank syariah indonesia kantor cabang pembantu batulicin jhonlin. Pada penelitian ini survei yang digunakan untuk memperoleh penilaian nasabah menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*). Pada metode SERVQUAL terdapat 5 indikator pengukur kualitas pelayanan yang menjadi faktor kepuasan

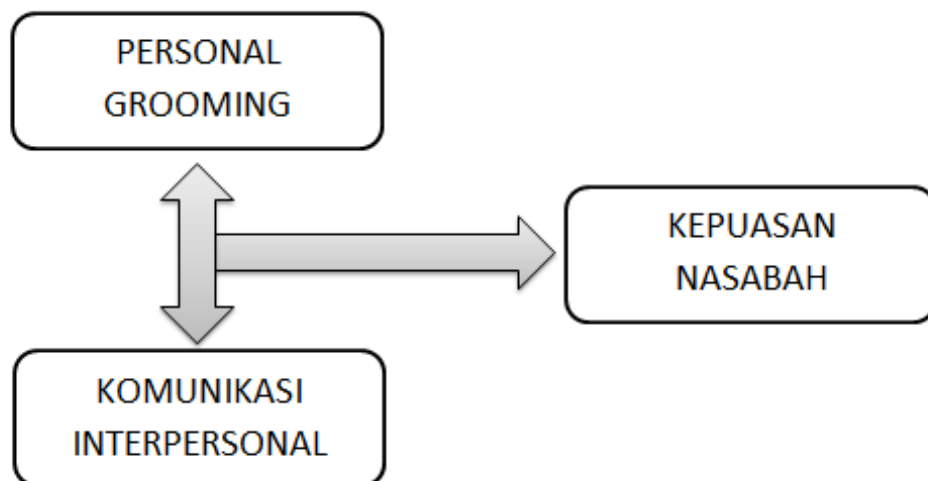
nasabah yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibility*.

F. Kerangka Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu mengenai hubungan antara variabel bebas (*Personal Grooming* dan Komunikasi Interpersonal) dengan variabel terikat (Kepuasan Nasabah), maka dapat dikembangkan kerangka penelitian teoritis seperti pada gambar di bawah ini:

Pengaruh *Personal Grooming* dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pegawai Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batulicin Jhonlin.

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran



G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan asumsi (jawaban) awal yang bersifat sementara terhadap suatu rumusan masalah penelitian yang mana untuk

mengetahui kebenaran hipotesis ini masih harus dilakukan uji terlebih dahulu. Kebenaran yang terdapat dalam hipotesis masih lemah sehingga untuk menentukan kebenarannya perlu dilakukan pengujian terlebih dahulu. Sehingga hipotesis ini dapat dikatakan teoritis sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian dan belum bisa dijadikan jawaban empirik (Sugiyono, 2012 : 64).

Berdasarkan ulasan teori dan hasil yang ada dari penelitian terdahulu atau penelitian yang sudah ada, maka hipotesis yang penulis ambil adalah :

1. Terdapat pengaruh secara parsial (sendiri) pada *Personal Grooming* (X_1) dan Komunikasi Interpersonal (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
2. Terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) pada *Personal Grooming* (X_1) dan Komunikasi Interpersonal (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

H. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang menurut peneliti relevan dengan penelitian yang akan diangkat adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2 Hasil Penelitian Terdahulu

| No | Judul | Hasil | Perbedaan |
|----|--|---|---|
| 1 | Tiara Ramadhayani (2021) Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap | Hasil uji t, Diketahui nilai signifikansi regresi variabel <i>teller</i> sebesar | Perbedaannya pada variabel yang digunakan, penelitian terdahulu |

| | | | |
|----|--|--|--|
| | <p>Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah KCP Setui</p> | <p>0.003, yang berarti hasil nilai signifikansi regresi lebih kecil dari 0.05 ($0.003 < 0.05$) dan hasil ini menunjukkan adanya pengaruh sehingga H_a diterima. Dan untuk nilai signifikansi regresi variabel customer service sebesar 0,057 ($0,057 < 0,05$) dan hasil perhtungan ini tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan sehingga H_0 diterima.</p> | <p>menggunakan variabel kompleks mengenai pelayanan, sedangkan penulis menggunakan variabel yang merupakan instrumen dari kualitas pelayanan</p> |
| 2. | <p>Novia Hardiyanti Putri (2016) Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.</p> | <p>Terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi interpersonal dengan kepuasan nasabah dengan $\beta = 0.214$, $t_{hitung} > t_{tabel} = 2.072 > 1.988$, dan $p = 0.041 < 0.050$.</p> | <p>Perbedaannya pada variabel dua dan pengambilan lokasi penelitian terdahulu di BRI cabang Pandan Wangi Balikpapan.</p> |

| | | | |
|----|--|---|---|
| 3. | Bhebeb Oscar, Diah Sumirah (2019) Pengaruh <i>Grooming</i> Pada <i>Customer Relations Coordinator</i> (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra International TBK Toyota Sales Operation (Auto 2000) Pasteur Bandung | Berdasarkan hasil dari analisis regresi model summary yang dilakukan menunjukkan bahwa adanya pengaruh grooming dengan kepuasan pelanggan cukup tinggi yaitu 45,4 sisanya 54,6 dipengaruhi oleh faktor lain yang berada di PT Astra Internationa TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung. | Perbedaan terletak pada variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan di PT Astra International TBK Toyota Sales Operation (Auto 2000) Pasteur Bandung. Dan pada variabel x hanya meneliti satu variabel saja. |
|----|--|---|---|

Sumber: Data diolah (2023)

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi digunakan untuk menguraikan pembahasan masalah yang telah dipaparkan diatas, penulis menyusun pembahasan yang sistematis agar pembahasannya lebih terarah dan mudah dipahami serta satu hal yang lebih penting lagi adalah jawaban dari permasalahan tercapai seperti tujuan penulis. Untuk mengarahkan pembaca

ke hal yang tepat dan tidak memperluas objek penelitian maka perumusan sistematika pembahasan disusun yaitu:

Bab Pertama yaitu Pendahuluan. Berisi tentang latar belakang permasalahan yang di angkat menjadi judul, yang selanjutnya permasalahan tersebut dirumuskan dan dimasukkan kedalam list rumusan masalah, lalu tujuan penulisan, kegunaan penelitian, definisi operasional sebagai pembatas wilayah penelitian, kerangka penelitian, hipotesis penelitian, penelitian terdahulu dan yang terakhir sistematika penulisan.

Bab Kedua yaitu Landasan Teori. Berisi tentang uraian informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yaitu teori tentang *personal grooming*, komunikasi interpersonal, *frontliner* dan teori kepuasan nasabah sebagai pelanggan (konsumen).

Bab Ketiga yaitu Metodologi Penelitian. Berisi tentang informasi yang dijabarkan secara deskriptif tentang bagaimana penelitian dilaksanakan, yang mana terdiri dari jenis serta pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data yang dilakukan, populasi dan sampel penelitian, skala pengukuran serta teknik analisis data.

Bab Keempat yaitu Hasil dan Pembahasan. Berisi hasil yang menjadi jawaban dari rumusan masalah yang menggunakan metode penelitian pada bab ketiga, sehingga memberikan hasil penelitian yang bisa dibandingkan dengan kriteria yang ada dan memberikan pembuktian yang disertai jawaban pertanyaan yang dipaparkan dalam rumusan masalah.

Bab Keelima yaitu Penutup. Berisi tentang kesimpulan dari hasil dan pembahasan bab empat. Dan juga berisi saran untuk berbagai pihak yang membutuhkan atau ingin mengetahui bagaimana Pengaruh *Personal Grooming* dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batulicin Jhonlin.