

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia secara umum tidak lepas dari sistem perbankan Indonesia. Sistem perbankan syariah diatur dalam UU No. 2 sejak Oktober 1998. Salah satu ciri perbankan syariah adalah bagi hasil. Nisbah bagi hasil merupakan faktor penting dalam menentukan bagi hasil bank syariah, karena aspek – aspek tersebut disepakati oleh para pihak yang bertransaksi (Amah, 2019:528)

Manusia tidak bisa hidup sendiri tidak lepas dengan adanya saling berkaitan dan juga membutuhkan satu sama lain, maka sebab itu manusia memerlukan makhluk sosial karena tidak bisa berdiri sendiri. Manusia saling membutuhkan lingkungan masyarakat maupun juga saling membutuhkan dengan orang lain untuk memenuhi yang beraneka macam (Suhrawardi, 2000:3).

Umat Islam mengamati bahwa Al-Qur'an dan Sunnah tidak hanya mengatur permasalahan agama akan tetapi menjadi pandangan hidup, maka dari itu setiap manusia muslim memiliki kewajiban agar berperilaku dalam semua aspek kehidupan sesuai ajaran Al-Qur'an dan sunnahnya (Rahman, 1966: 5).

Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu sangat besar. Peran penting untuk masyarakat Indonesia secara individual ialah aktivitas perbankan. Oleh karena itu masyarakat baik secara individual atau

kelembangan tidak lepas dari jasa perbankan. Perbankan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mempermudah kegiatan operasional bisnis dalam bentuk upaya penyelesaian pembayaran maupun transaksi keuangan (tikka, 2017: 2).

Perkembangan perbankan syariah di era reformasi dengan ditandai persetujuannya Undang-Undang No. 10 tahun 1998. Dalam undang-undang diatur dengan baik landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang bisa dioperasikan dan diterapkan oleh bank syariah, undang-undang tersebut memberikan arahan bagi bank-bank konvensional agar membuka cabang syariah atau mengubah secara total menjadi bank syariah (Antonia, 2001) .

Perkembangan dunia perbankan selalu mengalami kemajuan yang sangat signifikan, awalnya berdiri PT. Bank Muamalat pada tahun 1992, berdasarkan undang – undang No. 7 tahun 1992 dan peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang bank dengan berdasarkan prinsip bagi hasil yang menjadi dasar hukum koperasinya bank syariah di Indonesia menandakan diawali era sistem ganda operasional bank di Indonesia. Prinsip bagi hasil berdasarkan syariah dalam melakukan usaha bank. Lalu undang – undang RI Nomor 10 tahun 1998 amandemen dari UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang memberikan landasan hukum lebih kuat bagi keadaan sistem perbankan syariah (Kasmir, 2006:3)

Bank syariah merupakan lembaga keuangan atau perbankan yang produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Qur'an dan hadits Nabi Muhammad SAW. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa dalam lalu lintas

pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah (Rambe, 2019:1).

Bank syariah juga mempunyai peran sebagai lembaga perantara antara unit-unit ekonomi yang kelebihan dana dengan unit-unit yang kekurangan dana. Hal tersebut dapat disalurkan kepada pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Kualitas bank syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk melaksanakan perannya (Sudarso , 2004:94).

Menabung merupakan perbuatan yang diperintahkan oleh islam, adanya menabung maka seorang muslim menyiapkan diri agar pelaksanaan plening dikemudian hari sekaligus untuk menyiapkan hal hal yang tidak di inginkan. Sebuah Al-Quran terdapat ayat-ayat yang memerintahkan kaum muslim agar menyiapkan waktu dengan lebih baik, contoh dalam Al-Quran surah An-Nisa (4): 09.

وَلِيَحْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا
قَوْلًا سَدِيدًا. (٩)

Artinya: “Dan hendaklah takut kepada Allah Swt orang orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak – anak yang lemah, yang khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh karena itu hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah Swt dan hendaklah mengucapkan perkataan yang benar”(Leny Rahmah, 2019:3).

Mudharabah Mutlaqah merupakan bentuk kerjasama antara *Shahibul maal* dan *Mudharib* yang isinya sangat luas bahkan tidak dibatasi oleh jenis usaha, waktu dan daerah bisnis. Oleh karena itu dengan menggunakan produk

tabungan dengan akad Mudharabah Mutlaqah masyarakat bisa melakukan transaksi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku sehingga proses transaksi dapat berjalan lancar (Sunarto, 2007: 1).

Nasabah lembaga keuangan syariah sangat lah penting. Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, nasabah merupakan pihak yang memakai jasa bank syariah atau UUS. Nasabah penyimpan merupakan nasabah yang mengelola uangnya di bank syariah maupun unit usaha syariah dengan bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah maupun unit usaha syariah lainnya (Ningtias, 2019).

Jumlah nasabah diperbankan syariah ditentukan dengan adanya pelayanan yang baik maupun buruk yang diberikan. Tersedianya sarana dan prasarana yang bagus, memiliki karyawan yang professional, mampu memberikan informasi yang sangat jelas, menguatkan kepercayaan kepada nasabah, pelayanan yang cepat dan tepat.

Kualitas pelayanan dan pemasaran ialah sesuatu kegiatan yang sangat berarti untuk kehidupan suatu badan usaha terkhusus perbankan. Baik pelayanan maupun pemasaran hal tersebut bisa mendapatkan keuntungan untuk bank. Oleh karena itu pihak bank akan memberikan kepuasan layanan yang baik salah satunya pelayanan customer service hal tersebut akan mendapatkan kesenangan tersendiri bagi nasabah tujuannya lebih mudah bagi *Customer Service* untuk mempromsikan produk produk yang ada dibank salah satunya produk Tabungan BTN Prima IB (Gustina, 2019:4-5).

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, perbankan yang bergerak dalam pelayanan diuntut untuk kualitas pelayanan yang baik. Dimensi kualitas pelayanan secara garis besarnya telah di kemukakan oleh parasuraman dkk, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati (Nurhadi, 2018:89)

Bank Tabungan Negara kantor cabang Syariah Banjarmasin memaksimalkan membuat tindakan menaikkan ketertarikan tersendiri terhadap produk funding (menghimpun dana) yang membuat target tercapai secara maksimal. Oleh karena itu maka membutuhkan strategi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai bank agar setiap tahun nasabah selalu bertambah. Nasabah pasti akan selalu memilih dan mencari bank yang memberikan banyak keuntungan.

Salah satu bank syariah yang ada di Indonesia adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin merupakan unit usaha syariah (USS) dari bank tabungan negara konvensional yang merupakan BUMN yang menjalankan bisnis berdasarkan prinsip syariah. Tujuan pendirian USS bank tabungan negara adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah dan juga memberikan manfaat yang sama memenuhi kebutuhan nasabah dan juga bank.

Dalam perbankan memiliki manajemen sumber daya manusia menjadi sorotan ataupun bantuan untuk lembaga keuangan agar dapat tetap bertahan. SDM mempunyai tugas utama di suatu acara organisasi dan yang sesuatu

sangat diperlukan dalam mengalahkan suatu kompetensi, hal tersebut ialah penopang semua sistem yang sudah dirancang, metode yang di diterapkan dan teknologi yang di gunakan PT. Bank Tabungan Negara Syariah kantor cabang Banjarmasin adalah mempunyai macam - macam produk contohnya produk tabungan, produk pembiayaan dan produk jasa yang sangat membantu kemaslahatan maupun kehidupan masyarakat. Salah satunya produk di bank tabungan negara syariah kantor cabang Banjarmasin ini adalah Tabungan BTN Prima iB.

Tabungan BTN Prima iB ialah salah satu produk pendanaan yang disimpan berupa investasi yang berakad Mudharabah Mutlaqah, yang memiliki kerja sama antara dua pihak. Pihak pertama (shahibul mal) menyediakan modal dan memberikan kewenangan penuh kepada pihak lainnya (mudharib). Keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka, bank akan memberikan keuntungan yang kompetitif pada saat membagi hasil dengan tujuan agar nasabah bisa berinvestasi dengan mendapatkan keuntungan yang lebih baik dari produk lainnya. (Leny Rahmah, 2019:49).

Tabungan BTN Prima iB ialah tabungan yang terfokus pada investasi. Yang target pasarnya nasabah yang memiliki golongan ekonomi menengah ke atas yang dimana diperuntukan bagi perorangan maupun instansi yang memiliki mobilitas tinggi. Tabungan tersebut memiliki mempunyai fasilitas yang bisa di ambil kapan saja.

Berdasarkan hasil observasi awal pada objek lapangan. Peneliti mendengar bahwasanya dari segi kehandalan (*Reliability*) dalam melakukan

proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BTN Syariah Banjarmasin bagian Customer Service, peneliti mendengar keluhan beberapa nasabah merasa lambatnya pelayanan sehingga menimbulkan rasa ketidak nyamanan bagi nasabah BTN Syariah Banjarmasin.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?
2. Bagaimana Faktor – Faktor Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Strategi Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui Faktor – Faktor untuk meningkatkan kepuasan nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Penulis berharap hasil dari penelitian ini adalah dapat bermanfaat bagi nasabah dan pihak yang terkait dalam penelitian ini.
2. Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para nasabah pada umumnya untuk dapat memahami terkait produk yang ditawarkan oleh pihak bank.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman dan membatasi penelitian maka diperlukan penjelasan terhadap definisi penelitian sebagai berikut.

1. Pelayanan

Menurut KBBI pelayanan merupakan perihal maupun cara untuk melayani, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang maupun jasa. Sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli (Lusi, 2021:803).

Pelayanan ialah suatu bantuan kepada nasabah ataupun seseorang yang berhubungan dengan jual beli.

2. Strategis pelayanan

Strategi pelayanan yang dimaksud di sini ialah bantuan pertama untuk kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang bersifat menyeluruh dan terintegritas berisikan sasaran dan program

jangka panjang yang berumuskan berdasarkan keuntungan dan kelemahan perusahaan (Kasmir, 2005:2).

Strategi pelayanan merujuk kepada upaya yang dijalannya oleh suatu perusahaan agar meningkatnya kualitas pelayanan.

3. Bank Syariah

Berdasarkan Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah ialah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah (Cendy Yensi, 2022:13).

Bank syariah merupakan perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum islam atau syariah.

4. Tabungan

Tabungan ialah bentuk penyimpanan yang banyak dikenal seluruh masyarakat mulai dari anak – anak sampai orang tua. Menurut undang – undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan tabungan merupakan simpanan dana yang pengambilannya hanya dapat di ambil menurut syarat tertentu yang telah disepakati akan tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro maupun yang lainnya (Ascara, 2008:113).

Tabungan merupakan simpanan uang di bank yang penarikannya hanya bisa dilakukan menurut syarat tertentu. Adapun kelebihan menabung di Bank itu adalah terjaminnya kemandan dana yang tersimpan bahkan memiliki persentase bagi hasil yang bersaing.

5. Tabungan BTN Prima iB

Tabungan BTN Prima iB merupakan produk simpanan dana yang ber akad Mudharabah Mutlaqah (Investasi), bank memberikan bagi hasil

yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah. Tabungan BTN Prima iB yang dimaksud dalam penelitian ini ialah Tabungan yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin (Leny Rahmah,2019:07).

Tabungan BTN Prima iB merupakan kerja sama antara dua belah pihak. Pihak pertama (*Shahibul Maal*) menyediakan modal dan memberikan kewenangan penuh kepada pihak lainnya (*Mudharib*).

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang peneliti rasa berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan oleh Cindy yensi, (2022), Mahasiswa program studi D3 Perbankan syariah, Fakultas Ekonomis dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dengan skripsi yang Judul "*Penerapan Bagi Hasil Tabungan Prima di BTN Syariah Ngalian*", memberikan kesimpulan bagi hasil merupakan salah satu keunikan yang membuat tertarik para nasabah untuk melakukan investasi dengan akan Mudharabah Mutlaqah. Yang membuat tertariknya adalah nasabah yang sepenuhnya akan menerima bagi hasil yang telah di sepakati sebelum melakukan investasi / menabung.

Hasil dari penelitian terdahulu yang membedakan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada fokus penelitian yang dimana penelitian terdahulu terfokus kepada Penerapan Bagi Hasil Tabungan Prima, sedangkan calon peneliti terfokus kepada Strategi

Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan Btn Prima iB.

2. Penelitian ini dilakukan oleh Atina Mahdallaena, (2020), Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Indonesia, dengan skripsi berjudul "*Strategi Pemasaran Produk Tabungan Prima Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta*", Memberikan kesimpulan dalam sebuah proses pemasaran seorang marketing fundling harus memiliki strategi untuk mampu bertahan diri terus berkembang di antara competitor dalam memasarkan produk.

Hasil dari penelitian terdahulu yang membedakan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada bagaimana cara memasarkan produk yang dimana penelitian terdahulu yang dimana penelitian terdahulu memasarkan produk dengan cara media cetak dan audiovisual, sedangkan calon peneliti memasarkan produk dengan cara *Cross Selling* dan *Upselling*.

3. Jurnal ini dilakukan oleh Agus Purnomo, (2019), jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Mahasiswa program studi Ekonomi syariah, Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan, dengan jurnal berjudul "*Analisis Produk Tabungan Ib Muamalat Prima Bisnis Terhadap Rill Perekonomian Masyarakat (Studi Kasus Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin.*"

Hasil dari penelitian terdahulu yang membedakan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada fokus pembagian

hasil yang dimana Pt Bank Muamalat Indonesia bagi hasil untuk nasabah 30% dan untuk bank 70%, sedangkan di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Syariah Banjarmasin membagi hasil untuk nasabah 25% sedangkan pihak bank 75%.

4. Jurnal ini dilakukan Desi Indah ranti, (2019), Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis, dengan judul berjudul "*Strategi Promosi dan Bagi Hasil Tabungan Prima iB Hasanah Bank Bni Syariah*" , Memberi kesimpulan promosi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah membuka tabungan prima iB hasanah di Bank BNI Syariah kantor Cabang Bandung.

Hasil dari penelitian terdahulu yang membedakan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada metode penelitian yang dimana peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif sedangkan calon peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis diskriptif (Desi Indah Wiranti, 2019).

G. Sistematika Pembahasan

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

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

Bab II adalah kajian teoritis yang landasan teori, dalam bab ini berisikan informasi mengenai beberapa teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian, yaitu Konsep Strategi Pelayanan Perbankan, Konsep

Pelayanan, Konsep Nasabah, Konsep Tabungan, Konsep Tabungan BTN Prima iB.

Bab III adalah metode penelitian. membahas tentang lingkup dan metodologu penelitian dan jenis pengumpulan data serta teknik untuk menganalisisnya.

Bab IV adalah Penyajian Data dan Analisis Data yang menjelaskan terkait hasil penelitian dengan kepustakaan serta wawancara dengan subjek yang relevan.

Bab V adalah berupa penutup yang berisi penjelasan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta rekomendasi penulis kepada berbagai pihak termasuk kepada peneliti selanjutnya.