

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi yang sangat pesat, itu berdampak pada bisnis di seluruh dunia, termasuk bisnis perbankan (Acnestania & Purnomo, 2021). Era digital telah menghadirkan transformasi fundamental di berbagai sektor kehidupan, termasuk industri perbankan syariah yang kini berada di ambang revolusi teknologi yang signifikan. Perbankan syariah, sebagai komponen sistem keuangan global yang berkembang pesat menghadapi tantangan sekaligus peluang besar dalam mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan layanannya (Patmawati & Fauziah, 2024).

Bank adalah lembaga keuangan yang berfokus pada layanan dan tujuan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat kemudian memberikannya secara kredit kepada nasabah yang meminjamnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat di seluruh dunia. (Sundari et al., 2022).

Penyebaran bank yang semakin luas di berbagai negara mendorong meningkatnya persaingan dalam industri perbankan. Persaingan yang ketat ini menuntut setiap bank untuk mampu menarik serta mempertahankan nasabah melalui berbagai strategi, salah satunya dengan meningkatkan

kualitas pelayanan. Untuk itu, diperlukan pengelolaan yang baik dan sistematis melalui penerapan manajemen yang efektif. Dalam konteks ini, manajemen operasional memegang peranan penting karena kegiatan operasional bank sangat berkaitan langsung dengan pelayanan kepada nasabah. Dengan memprioritaskan mutu pelayanan, bank dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah, yang pada akhirnya akan mendorong loyalitas serta minat untuk terus memakai jasa perbankan. (Suseno & Arifin, 2020).

Pelayanan yang baik sangat penting untuk menarik orang untuk menggunakan jasa perbankan. Seiring meningkatnya jumlah nasabah yang datang, penting bagi bank untuk tetap menjaga konsistensi pelayanan agar tidak terjadi keteledoran atau penurunan mutu layanan. Untuk menunjang kenyamanan nasabah, diperlukan penambahan fasilitas yang memadai. Fasilitas yang baik tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga berkontribusi dalam mempertahankan loyalitas nasabah terhadap bank (Sundari et al., 2022).

Dengan adanya jumlah nasabah yang bertransaksi dan mengajukan permohonan kredit yang terus meningkat menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat menguntungkan bank. Nasabah yang puas dengan layanan bank tentu akan memberitahu teman dan keluarga mereka tentang bank tersebut (Purnomo et al., 2020).

Dalam perbankan syariah, peran *Customer service* sangat penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Namun demikian, posisi

Teller maupun *Security* juga memegang peranan yang tak kalah signifikan, karena mereka merupakan bagian dari garda terdepan dalam memberikan layanan langsung kepada nasabah. Pelayanan *Teller* dan *Customer service* sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan bank secara keseluruhan. Di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung, sebagian besar nasabah datang untuk bertransaksi melalui kedua layanan tersebut. Oleh karena itu, *Teller* dan *Customer service* perlu menjaga sikap, komunikasi, dan penampilan dalam melayani nasabah.

Efisiensi operasional yang baik di Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah kemampuan bank untuk mengelola sumber daya secara efektif untuk menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah sambil menjaga biaya tetap rendah dan menghasilkan keuntungan maksimal. Bank syariah di Indonesia juga menghadapi tantangan seperti peningkatan kompetisi, berkurangnya sumber daya, dan meningkatnya harapan nasabah. Oleh karena itu, efisiensi menjadi semakin penting untuk memastikan bahwa bank dapat bertahan dan bersaing di pasar. Peningkatan efisiensi tidak hanya membantu dalam mengurangi biaya tetapi juga dalam menarik lebih banyak investor dan nasabah.

Selain itu, Digitalisasi operasi perbankan syariah juga sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pengalaman nasabah, mendorong inovasi produk, meningkatkan jangkauan layanan, dan meningkatkan keamanan dan kepatuhan, teknologi digital dapat menurunkan biaya operasional, meningkatkan potensi karyawan, dan

mempercepat layanan pelanggan. Ini sangat penting untuk perbankan syariah, yang biasanya lebih kecil dari bank konvensional (Laksono, 2024).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian oleh Nining Lutfiah dan Khairul Nisa, mereka menyimpulkan telah berhasil mengimplementasikan penerapan prosedur pelayanan yang baik dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah atau anggota. Sedangkan penelitian oleh Ratna kartika rini zaen, ia menyimpulkan bahwa bank yang ditelitinya menerapkan pelayanan prima sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, namun dalam praktiknya terdapat perbedaan pelayanan terutama untuk nasabah dengan pangkat tertentu dan saldo tertentu.

Perbedaan pada penelitian ini dengan sebelumnya adalah penelitian ini fokus pada kinerja *Front office* yaitu *Teller*, *Customer service* dan *Security* yang menjadi bagian penting dari operasional bank, untuk memberi nasabah layanan yang lebih cepat, efisien, dan efektif.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan penulis di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung yaitu *Front office* wajib menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, mereka dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, sopan, ramah, kompeten, dan profesional kepada nasabah maupun calon nasabah. Tujuan utama dari hal tersebut adalah agar nasabah yang sudah ada tetap merasa nyaman dan memilih untuk terus melakukan transaksi di BSI KC Tanjung, serta menarik minat

calon nasabah untuk menabung atau melakukan pembiayaan di bank tersebut.

Namun berdasarkan survey dilapangan, untuk operasional, tersedia dua *Teller*, satu *Customer service* serta dua *Security* yang mengakibatkan antrian panjang dan sering ketiadaan waktu istirahat bagi *Front office*. Jumlah *Teller* dan *Customer service* yang terbatas ini menyebabkan nasabah harus menunggu lama, yang pada gilirannya membuat mereka merasa kurang nyaman.

Dalam Al-Qur'an terdapat ayat yang dapat dihubungkan dengan strategi peningkatan efisiensi operasional *Front office* di Bank Syariah Indonesia, khususnya pada bagian *Teller* dan *Customer service* yaitu surah Al-'Asr ayat 1-3 :

وَالْعَصْرِ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ ۝

وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ ۝

Arti:

Demi masa, sesungguhnya manusia benar-benar berada dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan beramal saleh serta saling menasihati untuk kebenaran dan kesabaran. (Q.S Al-'Asr : 1-3)

Sayyid Qutb dalam tafsirnya "Fi Zilalil Quran" menyatakan bahwa Surah Al-'Asr mengandung pesan mendalam tentang pentingnya waktu dan kehidupan manusia. Menurutnya, manusia berada dalam kerugian karena

tidak memanfaatkan waktu untuk tujuan yang benar, kecuali mereka yang memenuhi empat kriteria: iman, amal saleh, nasihat dalam kebenaran, dan kesabaran. Qutb menekankan bahwa kehidupan yang bermakna adalah yang dijalani dengan iman, kerja keras dalam kebajikan, dan kontribusi positif terhadap masyarakat.

Demi Masa, Ayat ini diawali dengan sumpah Allah atas waktu (masa), menekankan betapa penting dan berharganya waktu. Dalam konteks operasional bank, manajemen waktu yang efektif adalah kunci untuk meningkatkan efisiensi. Waktu yang terbuang atau tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan kerugian, baik dari segi produktivitas maupun kepuasan pelanggan.

Sesungguhnya Manusia Itu Benar-benar Berada dalam Kerugian, Secara umum, ayat ini menunjukkan bahwa tanpa panduan dan usaha yang benar, manusia cenderung menuju kerugian. Dalam operasional bank, tanpa strategi yang baik dan pelaksanaan yang efisien, bank bisa mengalami kerugian operasional dan finansial.

Kecuali Orang-orang yang Beriman dan Mengerjakan Amal Saleh, Pengecualian diberikan kepada mereka yang beriman dan melakukan perbuatan baik. Ini mengisyaratkan pentingnya integritas dan kejujuran dalam bekerja. *Teller* dan *Customer service* di Bank Syariah harus menjalankan tugas mereka dengan penuh amanah dan pelayanan yang baik, sesuai dengan prinsip syariah.

Serta Saling Menasihati untuk Kebenaran dan Kesabaran, Kolaborasi dan komunikasi yang baik sangat penting. Pegawai bank harus saling mendukung dan memberikan masukan yang konstruktif untuk perbaikan bersama. Mereka juga harus bersabar dalam menghadapi tantangan dan perubahan yang mungkin terjadi dalam upaya peningkatan efisiensi operasional.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, penulis memilih mengangkat topik penelitian mengenai “Strategi Peningkatan Efisiensi Operasional *Front office* Di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung”

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi peningkatan efisiensi operasional yang diterapkan *Front office* di Bank Syariah Indonesia Kc Tanjung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sasaran yang ingin dicapai dan berfungsi sebagai panduan dalam melaksanakan seluruh tahapan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan strategi peningkatan efisiensi operasional yang diterapkan *Front office* di Bank Syariah Indonesia Kc Tanjung.

D. Signifikansi Penelitian

Dampak dari pencapaian tujuan penelitian dikenal sebagai signifikansi penelitian. Secara garis besar, signifikansi penelitian terdiri dari signifikansi ilmiah yang mengacu pada kemajuan ilmu atau signifikansi teoritis dan signifikansi praktis yang mengacu pada kemampuan untuk memecahkan dan mengantisipasi masalah yang terkait dengan subjek penelitian.

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat menambah literatur yang ada tentang efisiensi operasional di industri perbankan, khususnya di sektor perbankan syariah. Hal ini bisa menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi topik serupa.

2. Secara praktis

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang spesifik dan terukur untuk meningkatkan efisiensi operasional *Front office* di Bank Syariah Indonesia, khususnya pada bagian *Teller* dan *Customer service*. Hal ini dapat membantu bank dalam mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas.

E. Definisi Operasional

1. Strategi Peningkatan Efisiensi Operasional

Efisiensi adalah ukuran sejauh mana sumber daya (seperti waktu, tenaga, dan biaya) digunakan secara optimal untuk mencapai tujuan tertentu. Efisiensi Operasional di bank dalam konteks *Front office*

merujuk pada kemampuan dua unit ini untuk memberikan layanan kepada nasabah secara optimal dengan penggunaan sumber daya (seperti waktu, tenaga kerja, dan alat-alat pendukung) seminimal mungkin tanpa mengorbankan kualitas layanan (Lewis, 2025). Untuk Operasional dipenelitian ini merujuk pada operasional pelayanan di bank yang mencakup serangkaian aktivitas dan proses yang dilakukan oleh *Teller*, *Customer service* dan *Security* untuk menyediakan layanan kepada nasabah secara efektif dan efisien. Operasional ini mencakup berbagai aspek yang bertujuan untuk memastikan bahwa transaksi dan interaksi antara bank dan nasabah berjalan lancar, aman, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

a. Layanan *Teller* meliputi:

- 1) transaksi tunai seperti setoran, penarikan, dan penukaran uang.
- 2) Pembayaran tagihan dan transfer dana antar rekening.
- 3) Pemberian informasi saldo dan mutasi rekening.

b. Layanan *Customer service* meliputi:

- 1) Pembukaan dan penutupan rekening bank.
- 2) Penggantian kartu ATM/debit yang hilang atau rusak.
- 3) Informasi dan penanganan keluhan nasabah.
- 4) Pemberian informasi mengenai produk dan layanan bank seperti kredit, deposito, dan investasi.

c. Layanan *Security*.

- 1) Pengamanan Fasilitas
- 2) Pengawasan Nasabah
- 3) Pemberian Informasi kepada Nasabah

Efisiensi peningkatan operasional mengacu pada upaya atau strategi yang diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dalam operasi bisnis atau organisasi. Ini tidak hanya menjalankan operasi dengan lebih sedikit sumber daya, tetapi juga secara terus-menerus meningkatkan cara kerja agar lebih cepat, lebih hemat biaya, dan lebih efektif. Strategi peningkatan efisiensi operasional merujuk pada rencana tindakan dan kebijakan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KC Tanjung untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas proses kerja pada unit *Teller*, *Customer service* dan *Security*.

2. *Front office*

Front office adalah karyawan yang angung berinteraksi dengan nasabah dan menjadi penghubung antara bank dan nasabah. Sikap yang harus dimiliki *Front office* meliputi:

- a. Memberi kesempatan nasabah untuk menyampaikan keinginan.
- b. Mendengarkan dengan penuh perhatian tanpa membuat gerakan yang menyinggung.
- c. Tidak menyela saat nasabah berbicara dan mengajukan pertanyaan setelah selesai.

- d. Bersikap sabar, tidak mudah tersinggung, dan menjaga nada bicara agar tidak menyinggung.
- e. Tidak berdebat, melainkan memberikan penjelasan dengan sopan saat terjadi ketidaksepakatan.
- f. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang, dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga.
- g. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya, sebaiknya *Front office* tidak melayani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenang.
- h. Menunjukkan perhatian dan keinginan membantu nasabah secara tulus.

3. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, mengacu pada ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadits. Prinsip syariah ini mengatur tata cara bermuamalah, yakni hubungan antar manusia dalam aspek sosial, ekonomi, politik, dan budaya. Bank yang dimaksud disini adalah Bank Syariah Indonesia yang terletak di Tanjung dan merupakan fokus studi dalam penelitian ini. Bank ini dipilih untuk mengevaluasi dan meningkatkan efisiensi operasional di lingkungan perbankan syariah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyusun sistematika penulisan yang terbagi ke dalam lima bab, yaitu: Bab I pendahuluan, berisi latar belakang masalah yang menguraikan beberapa alasan yang mendorong penulis memilih tema penelitian ini. Selanjutnya, untuk memperjelas permasalahan yang dibahas dalam latar belakang, disajikan rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, serta sistematika penulisan. Bab II berisi tentang kajian teori, tentang Strategi Peningkatan Efisiensi Operasional *Front office* di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung. Bab III Metodologi Penelitian yang berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta tahapan penelitian. Bab IV berisi tentang hasil penelitian dan pembahasannya. Sementara itu, Bab V merupakan penutup yaitu berisikan simpulan dan saran.