

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumberdaya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Sumber daya manusia adalah salah satu pendorong aktivitas perusahaan, yang memegang peranan dalam membuat perusahaan berjalan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Tanpa orang-orang yang memiliki keahlian dan kompeten maka mustahil bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia inilah yang membuat sumber daya lainnya dapat berjalan. Banyaknya keunggulan yang dimiliki organisasi atau perusahaan, tidak akan dapat memaksimalkan produktivitas dan laba usaha tanpa adanya komunitas pegawai yang berkeahlian, kompeten, dan berdedikasi tinggi terhadap organisasi atau perusahaan. Organisasi atau perusahaan dikelola oleh orang-orang secara kolektif. Tanpa ada orang-orang yang memiliki komitmen maka organisasi atau perusahaan tidak akan dapat berjalan.¹

Saat ini industri perbankan semakin berkembang pesat dan bersaing ketat untuk mengambil hati nasabah sehingga bersedia untuk menggunakan

¹Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia, 2nd Edt.* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2009), h.25

jasa perusahaan tersebut. Ragam jenis tabungan banyak dibuat sesuai kebutuhan nasabah. Produk antar bank bisa dikatakan sama dan tidak berbeda antara yang satu dengan lainnya. Sehingga dalam hal ini, faktor penentu paling besar dalam pertimbangan nasabah adalah terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut.

Pegawai suatu bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah dalam memberikan pelayanan tanpa melanggar etika dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang memuaskan tidaklah luput dari etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.² Ciri-ciri etika pelayanan perbankan yang prima adalah sebagai berikut:³

1. Memiliki personil yang profesional dan bermoral.
2. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan.
3. Responsive (tanggap)
4. Komunikatif.
5. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik.
6. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan.

Hal ini secara tidak langsung mempengaruhi preferensi konsumen dan sangat menentukan keputusan mereka dalam memilih bank yang dipercaya untuk dapat mengelola uangnya dengan baik. Perusahaan dituntut untuk terus memperbaiki diri dalam hal pelayanan kepada nasabah dengan memberikan

²Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 196-197

³Herry Ahmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung:

service excellent sehingga diharapkan pelayanan yang sangat baik ini dapat membuat nasabah merasa nyaman sehingga pada akhirnya menjadi nasabah loyal bagi bank tersebut. Dalam upaya mengatasi tingkat persaingan yang tinggi, perusahaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu bertahan dan dapat memenangkan persaingan.

Potensi pasar yang terbuka luas bagi dunia perbankan Indonesia baik yang konvensional maupun berasaskan syariah dapat dilihat dari populasi penduduk Indonesia yang cukup besar. Jumlah penduduk Indonesia yang besar yaitu sebanyak lebih dari 240 juta yang sebagian besar beragama Islam. Ini merupakan potensi yang cukup besar untuk menjadi nasabah, yang diharapkan akan lebih tertarik pada bank yang berasaskan syariah.⁴

Potensi yang demikian diharapkan pihak bank dapat memiliki pegawai yang selalu berusaha mencapai *service excellent*. Menarik nasabah baru dan membuat nasabah tetap loyal kepada bank. Dengan begitu sudah menjadi tugas pihak bank untuk mewujudkannya dalam pelayanan mereka kepada nasabah.

Diketahui pula bahwa kebanyakan pegawai bank syariah bukanlah berasal dari lulusan yang ahli dalam bidangnya. Karena itu dalam penerimaan pegawai biasanya ada masa *training* bagi pegawai baru oleh pihak perekrut. Dalam masa percobaan pegawai baru diminta agar dapat menguasai objek

⁴Ghina Zakiyyah Hanifah,
http://repository.upi.edu/3979/5/S_PKR_0807085_Chapter1.pdf, (diakses pada tanggal 2
Desember 2014 pukul 13:05 WITA)

pekerjaannya. Khususnya bagi pegawai pada bagian *front liners* (*costumer service, teller, dan satpam*).

Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalah-menyalahkan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana terdapat dalam hadits Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانٍ حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضُبِعَتِ الْأَمَانَةُ فَاَنْتَظِرُ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أَسْنَدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَاَنْتَظِرُ السَّاعَةَ

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami [Muhammad bin Sinan] telah menceritakan kepada kami [Fulaih bin Sulaiman] telah menceritakan kepada kami [Hilal bin Ali] dari [‘Atha’ bin yasar] dari [Abu Hurairah] radhilayyahu'anhu mengatakan; Rasulullah SAW bersabda: “Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi.” Ada seorang sahabat bertanya: “bagaimana maksud amanat disia-siakan?” Nabi menjawab: “Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu.” (H.R. Bukhari no. 6015)

Hadis di atas menjelaskan bahwa setiap manusia hendaknya tidak menyalah-menyalahkan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, dapat bekerja dengan keahlian yang baik sehingga tidak akan mengalami kehancuran. Ketika pelaku bisnis bekerja memberikan pelayanan dengan keahliannya (kompeten) maka akan bekerja dengan tanggap (cepat dan tepat) sehingga pelanggan akan memperoleh kepuasan.

Mewujudkan dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liners* di PT Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin. Walau pun sudah diterima dan menjadi pegawai tetap, para pegawai *front liners* tetap diuji pemahaman serta kesempurnaannya dalam pelayanan mereka terhadap

nasabah. Mereka melakukan pengujian untuk menguji pemahaman dan penguasaan mereka atas produk serta pelayanan kepada nasabah dalam bentuk *role play*. Dengan nilai-nilai syariah yang sesuai dan diharapkan oleh standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak bank PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin sehingga mencapai *service excellent*.

Metode *role play* adalah metode pembelajaran yang sering dipakai dalam pendidikan. Menurut Husein Achmad, *role play* adalah salah satu bentuk permainan pendidikan yang dipakai untuk menjelaskan peranan, sikap, tingkah laku, dan nilai dengan tujuan menghayati perasaan, sudut pandang dan cara berpikir orang lain.⁵ Sedangkan *role play* yang ingin peneliti gali adalah dimana mereka berperan sesuai peran mereka di bank (bagian *front liners*).

Mempertahankan nasabah agar tetap loyal dan menarik nasabah baru, *front liners* merupakan bagian yang berperan penting dalam mewujudkannya. Untuk itu Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin dituntut agar mampu mewujudkannya. Dengan salah satunya yaitu menggunakan metode *role play*. Melihat itu membuat peneliti ingin lebih mengetahui bagaimana bentuk metode *role play* yang biasanya digunakan dalam pembelajaran di sekolah diaplikasikan pada bagian *front liners* pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin untuk mencapai *service excellent*.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah tersebut yang akan dituangkan dalam karya tulis ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“Strategi Mencapai Service**

⁵Hidayati, *Pendidikan Ilmu Pengatahuan Sosial di Sekolah Dasar*. (Yogyakarta: UNY, 2004), .h. 93

Excellent dengan Metode Role Play (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin).”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi persoalan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi mencapai *service excellent* dengan metode *role play* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala saat *role play* berlangsung pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi mencapai *service excellent* dengan metode *role play* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala saat *role play* berlangsung pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Kepentingan studi ilmiah atau sebagai disiplin ilmu kesyariahan.
2. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya tentang Strategi Mencapai *Service Excellent* dengan Metode *Role Play* ini maupun dari sudut pandang yang berbeda.
3. Sebagai bahan rujukan maupun bahan acuan bagi peneliti lain yang ingin meneliti masalah ini dari aspek lain dan bahan referensi bagi kalangan civitas akademik

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka perlu adanya batasan istilah agar lebih terarahnya penelitian ini :

1. Strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.⁶ Sesuatu yang dirancang atau direncanakan dengan seksama dan terstruktur. Dijalankan atau dipraktikkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
2. *Service excellent* secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik atau sering disebut pelayanan

⁶Tim Penyusunan Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h.859

prima.⁷ Standar pelayanan yang diharapkan dan ingin dicapai sebisa mungkin oleh pihak bank.

3. Metode adalah cara kerja yang mempunyai sistem dalam memudahkan pelaksanaan dari suatu kegiatan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu.⁸ Metode berarti cara dari bagian strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan oleh perusahaan. Metode yang dimaksud di sini adalah metode *role play*.

4. *Role play* adalah permainan peran. Metode pelatihan dan pengembangan permainan peran adalah metode pelatihan dan pengembangan di mana para peserta diminta untuk merespon permasalahan-permasalahan khusus yang mungkin muncul dalam pekerjaan mereka dengan meniru situasi-situasi dunia nyata.⁹ Permainan yang berbentuk simulasi oleh pihak pegawai bank khususnya bagian *front liners* (*costumer service, teller, dan satpam*) serta karyawan/karyawati yang berpartisipasi dalam *role play* berlangsung pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batulicin yang selalu berhubungan dengan nasabah untuk menguji pemahaman mereka terhadap produk dan

⁷M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010), h.211

⁸Tim Penyusunan Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Op.cit.*h.581

⁹R. Wayne Monde, *Human Resource Management Tenth Edition (Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1 Edisi 10)* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008), h.217

pelayanan mereka dalam melayani nasabah sehingga mencapai *service excellent*.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan yang akan diteliti, maka penulis menemukan beberapa penelitian yang terkait dengan judul yang akan diteliti oleh peneliti:

1. Skripsi Khairun Nisa (1001150138) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAZ) kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan *Muzakki*, jurusan Ekonomi Syariah tahun 2015, dengan pendekatan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif, di mana peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data. Populasi di sini adalah semua *muzakki* yang ada di BAZNAZ.

Hasil penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan BAZNAZ terhadap kepuasan *muzakki* di kota Banjarmasin yang terdiri dari lima dimensi pelayanan yaitu; *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* sebagai variabel independen. Dalam hasilnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAZ Kota Banjarmasin. Dari kelima faktor kualitas pelayanan, variabel *responsiveness* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAZ kota Banjarmasin.

2. Elman Nafidzi (0901160145) dengan judul *Strategi Branch Manager (BM) Bank Muamalat dalam Pengembangan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah terhadap Pegawai Funding Officer (FO)*, jurusan S1 Perbankan Syariah tahun 2013, dengan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, di mana peneliti mendiskripsikan tentang objek dengan mencatat apa yang ada dalam objek penelitian kemudian memasukkannya dengan sumber data yang ada dalam objek penelitian.

Hasil penelitian ini adalah mengetahui strategi *Branch Manager* Cabang Banjarmasin pada Bank Muamalat dalam mengembangkan pengetahuan pegawai *Funding Officer (FO)* terhadap produk-produk Perbankan Syariah yaitu melalui pelatihan dan pengembangan dalam memahami produk tabungan, produk-produk lainnya serta tata cara berkomunikasi yang baik dan elegan terhadap nasabah maupun calon nasabah. Penelitian ini juga menyinggung sedikit tentang metode *role play* tapi hanya dilakukan secara berkala dan diperuntukkan untuk pegawai baru. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan strategi BM dalam mengembangkan pengetahuan Produk Perbankan Syariah terhadap pegawai FO.

3. Muhammad Arsyad (0701157955), jurusan Ekonomi Islam 2012 dengan judul *Strategi Pengembangan Asuransi Takaful Banjarmasin*. Jenis penelitian lapangan yang langsung terjun ke

lapangan untuk menggali permasalahan-permasalahan tentang pengembangan asuransi *Takaful* Banjarmasin. Sifatnya adalah studi deskriptif, yaitu dengan memaparkan dan menggambarkan berbagai data gejala dan fakta yang terdapat dalam penelitian lapangan.

Hasil dari penelitian saudara Muhammad Arsyad adalah mengetahui sistem operasional asuransi *Takaful* Banjarmasin yang kesimpulannya adalah dengan prinsip *ta'awanu* (tolong-menolong). Strategi *Takaful* Banjarmasin dalam menghadapi persaingan dengan asuransi konvensional. Menurut saya penelitian ini hanya mengemukakan perbedaan asuransi syariah dan asuransi konvensional dari dewan pengawas, akad, investasi dana, kepemilikan dana, pembayaran klaim serta keuntungan. Namun, belum dijelaskan strategi pemasaran dan pengembangan pemahaman pegawai dalam asuransi *Takaful*.

4. Erni (110116092), jurusan S1 Perbankan Syariah 2015 dengan judul Pengaruh Strategi Bauran Promosi terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan Syariah di Bank Muamalat Cabang Banjarmasin. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian dari penelitian saudara Erni adalah mengenai pengaruh bauran promosi terhadap keputusan DPLK

Syariah pada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin terhadap empat variabel bebas yang meliputi periklanan, promosi penjualan, penjualan pribadi, hubungan masyarakat ternyata yang berpengaruh secara parsial adalah variabel periklanan terhadap keputusan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin.

5. Siti Hafsyah (1101160246), jurusan S1 Perbankan Syariah 2015 dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Agen terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Takaful Keluarga di Banjarmasin. Jenis penelitian ini merupakan *field research* (penelitian lapangan), bersifat kuantitatif, dengan menggunakan dua variabel bebas yaitu kualitas layanan (*reliability, responsiveness assurance, empathy, dan tangibles*) dan kompetensi agen (*interpersonal skills, salesmanship skills, dan technical skills*) serta menggunakan satu variabel terikat yaitu loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kompetensi agen berpengaruh serta simultan terhadap loyalitas nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga di Banjarmasin. Variabel bebas kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah sub variabel *emphaty* dan variabel bebas kompetensi agen yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah *interpersonal skills*.

Berdasarkan kajian pustaka di atas penulis belum menemukan persamaan baik dari subjek maupun objek yang akan

diteliti oleh penulis. Walaupun ada yang sama membahas tentang strategi tapi tidak membahas tentang strategi dalam mencapai *service excellent* dan juga tempat penelitian yang berbeda.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari V (lima) bab yang dijabarkan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, merupakan bab yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar, dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kajian pustaka untuk menghindari kesalahpahaman dan untuk memperjelas permasalahan yang penulis angkat. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II Landasan Teori, pada bab ini berisi teori strategi, teori *service excellent*, dan teori metode *role play* akan dijabarkan melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari penelitian sebelumnya dan media lain.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini akan fokus pada cara untuk mempermudah dalam melakukan penelitian maka perlu dibuat jenis, sifat dan tempat penelitian, subjek dan abjek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta prosedur/tahapan penelitian

Bab IV Laporan Hasil Penelitian, bab ini berisi tentang hasil penelitian pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin. Sehingga akan memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan yang telah disebutkan dalam perumusan masalah.

Bab V Penutup, bab ini memuat simpulan dari keseluruhan permasalahan yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya, selanjutnya akan dikemukakan beberapa saran berdasarkan kesimpulan penelitian.