

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang universal dan komprehensif, yaitu agama yang mengatur kehidupan manusia disegala penjuru dunia yang meliputi semua aspek kehidupan: aqidah, syariah, akhlak, ibadah dan muamalah. Islam bukan hanya mengatur urusan manusia dengan tuhan, melainkan juga mengatur urusan manusia dengan sesamanya, serta lebih jauh lagi urusan manusia dengan lingkungannya.

Salah satu ruang lingkup Islam yang maha luas itu yang masuk dalam muamalah adalah kegiatan ekonomi (perbankan). Kegiatan perbankan merupakan bagian muamalah yang memang manusia dipersilahkan memanfaatkannya dalam rangka kesempurnaan hubungan manusia dengan Tuhannya dan hubungan manusia dengan sesamanya (*Hablum minallah-Hablum minannas*). Tidak sempurna keislaman seseorang jika terdapat ketimpangan dalam hubungan ini.¹

Muamalah terbagi menjadi dua pengertian, yakni muamalah dalam arti luas dan muamalah dalam arti sempit. Muamalah dalam arti luas mencakup masalah *al-ahwal*, hukum keluarga yang mengatur antara hubungan antara suami istri, anak, dan keluarganya. Pokok kajiannya meliputi munakahat,

¹Ma'ruf Abdullah, *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2006), hlm. 33.

mawaris, wasiat dan wakaf. Wakaf termasuk bidang ibadah bila ditinjau dari segi niat (maksud), kemungkinan masuk *al-ahwal al-ayahsiyah* bila wakaf itu wakaf *dzuri* yaitu wakaf untuk keluarga. Muamalah dalam arti sempit membahas jual beli, gadai, *salam*, pemindahan utang, serta yang lainnya.²

Menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang telah dan disempurnakan dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan dikemukakan bahwa pengertian Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak pada umumnya yang meliputi :

1. Menerima berbagai bentuk simpanan dari masyarakat.
2. Memberikan kredit yang bersumber dari dana yang diterima dari masyarakat berdasarkan atas kemampuannya untuk menciptakan kemampuan daya beli baru.
3. Memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.³

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang dimaksud dengan Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

²Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 8.

³Soentanto Hadinoto, *Bank Ritel, Mikro, dan Konsumer*, (Jakarta : PT Elax Media Komputindo, 2009), hlm. 2.

Secara umum, bank syariah didefinisikan sebagai bank dengan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan, maupun dalam produk lainnya. Produk-produk bank syariah memiliki kemiripan, tetapi tidak sama dengan produk bank konvensional karena adanya pelarangan *riba*, *gharar* dan *maysir*. Oleh karena itu, produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada bank syariah harus menghindari yang dilarang tersebut.⁴

Pertumbuhan bank syariah cukup menggembirakan. Per Desember 2008, tercatat ada lima Bank Syariah (Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah Mega Indonesia, Bank Syariah BRI, dan Bank Syariah Bukopin), 28 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 131 Bank perkreditan rakyat syariah. Dari jumlah ini, terdapat 951 kantor jaringan, belum termasuk jaringan kantor office canneling yang jumlahnya hampir 1500 (Desember 2008).⁵

Dengan pertumbuhan bank yang sangat pesat ini berarti perbankan memberikan citra yang baik terhadap masyarakat. Perbedaan mendasar antara perbankan konvensional dan perbankan syariah yang didasarkan pada bunga dan bagi hasil ternyata tidak cukup mempertahankan loyalitas nasabah. Ada banyak faktor yang bisa dijadikan alasan nasabah untuk tetap loyal pada lembaga keuangan. Salah satunya adalah pelayanan prima (*service*

⁴Ascarya, *Akad Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 1.

⁵Riawan Amin, *Menata Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2009), hlm. 101.

excellence). Pelayanan ini sangat penting untuk mempertahankan dan menarik nasabah lebih banyak.

Service excellence adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.⁶

Pelayanan yang baik menjadi penting sebagai alat promosi bagi calon nasabah. *Service excellence* di bank bisa dikatakan sebagai pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah agar mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan dengan mudah dan mendapatkan lebih dari apa yang mereka inginkan selama ini.

Perbankan syariah harus mampu menerapkan konsep ini agar kepercayaan masyarakat semakin meningkat. *Service excellence* ini harus menjadi pembeda dengan pelayanan yang ada di bank-bank konvensional. Jangan sampai perbedaan hanya terletak pada penerapan sistem bunga ataupun bagi hasil.⁷ Dalam perbankan syariah juga menerapkan layanan prima atau layanan khusus untuk nasabah prima atau prioritas.

Nasabah utama dapat diartikan juga sebagai nasabah prioritas. Nasabah prioritas adalah seseorang yang memiliki rekening dan volume transaksi dalam jumlah yang cukup besar di sebuah bank. Persyaratan pada masing-

⁶Hermansyah Kahir, <http://www.syariahfinance.com/opini/375-kualitas-pelayanan-bank-syariah.html>, di akses 15 juni 2016.

⁷*Ibid.*

masing bank mungkin berbeda. Misal saja, di satu bank mensyaratkan nasabah prioritas harus memiliki deposito di bank tersebut sebanyak Rp. 500.000.000,00 sampai Rp. 1.000.000.000,00 Dengan menjadi nasabah prioritas, orang tersebut akan memperoleh keuntungan, misalnya: setoran di jemput, tak perlu antri kalau mau transaksi, dan beberapa keuntungan lainnya. Jadi, untuk menjadi nasabah prioritas cukup dengan mendepositkan sejumlah uang yang di persyaratkan bank.⁸

Menghadapi kondisi pentingnya nasabah, paradigma organisasi yang diterapkan oleh perbankan harus mengadopsi piramida organisasi modern dimana nasabah dan *stakeholder* adalah kelompok yang harus mendapat pelayanan utama, menggantikan pemilik sebagaimana dalam paradigma lama. Organisasi dalam hal ini sepaham bahwa status nasabah adalah nasabah seumur hidup (*long life loyalty*). Perbankan mengenali dengan baik nasabah yang potensial yang diharapkan dapat memberi keuntungan sepanjang masa. Untuk itu, produk yang ditawarkan harus mengandung pelayanan (*service*) sebagai tambahan produk inti atas produk yang dihasilkan. Artinya adapun konsep produk yang dikembangkan tidak akan dapat berhasil tanpa diiringi oleh penambahan jasa. Hal ini selaras dengan strategi yang digambarkan oleh Kolter tentang tingkatan produk yang pada awalnya lebih menekankan kepada fungsi, akan tetapi dalam pengembangannya harus memperhatikan kebutuhan

⁸Yahoo.answers,<https://id.answers.yahoo.com/question/index>. di akses 21 April 2016.

baik sekarang maupun di masa depan.⁹Berikut firman Allah SWT yang berkaitan dengan pelayanan:

Firman Allah SWT dalam Q.S al-Imran/3:159.

فِيمَا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّيْتَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”¹⁰

Dengan pemaparan di atas jelas harus ada pembeda antara Bank Syariah dan Bank Konvensional, pembeda bukan hanya dari segi bagi hasil dan bunga saja. Untuk mempersempit data yang diambil maka peneliti hanya meneliti pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin karena bank ini merupakan salah satu dari empat cabang bank negara pertama yang melakukan pemisahan dari bank konvensional dan pada Tahun 2014-2015 BNI Syariah kembali mendapatkan kepercayaan dengan memperoleh beberapa kategori penghargaan diantaranya *The Best Islamic Bank Indonesia WOW Service Excellence 2015*, *Gold Champion of Indonesia WOW Service Excellence 3 Region Jawa – Bali, Sumatera, Kalimantan* dan *Consolation Prize Winner of Indonesia WOW Service Excellence region Sulawesi, Maluku*,

⁹Johannes, dkk, Analisis Kepuasan Nasabah Prioritas Berdasarkan Bauran Pemasaran (*Kasus Pada Pt. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Jambi*), hlm.2, <http://seam.pascafe.ui.ac.id>, di akses 04 November 2015.

¹⁰Departemen Agama, *Al-Qur'an & Tafsirnya (Edisi yang Disempurnakan)*, (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), hlm. 67.

Papua. Penghargaan diterima oleh Dinno Indiano, Direktur Utama beserta jajaran Direksi BNI Syariah.

Oleh karena itu, peneliti meneliti mengenai apakah perlakuan pelayanan nasabah prioritas memberikan dampak yang berarti terhadap kebutuhan bank baik sekarang maupun di masa depan. Mengenai hal ini peneliti mengangkat judul “**Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**”.

B. Rumusan Masalah

Menitikberatkan pada penelitian agar tidak terlalu meluas dengan memperhatikan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Apa yang menyebabkan terjadinya perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

2. Untuk mengetahui penyebab terjadinya perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

D. Signifikansi Penelitian

Adapun hasil penelitian yang penulis lakukan ini, diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Sebagai bahan sumbangan pemikiran dalam mengisi khazanah pengetahuan dalam bentuk karya tulis ilmiah khususnya dalam bidang disiplin ilmu tentang perbankan syariah dalam ilmu perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak yang ingin meneliti lebih mendalam dari masalah yang sama tetapi dari aspek yang berbeda.
3. Sebagai upaya untuk memberikan informasi bagi masyarakat tentang bank syariah.
4. Sebagai bahan masukan bagi pengayaan perpustakaan IAIN Antasari pada umumnya dan perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada khususnya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka penulis memberikan definisi operasional sebagai berikut :

1. Analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.¹¹ Analisis yang dimaksud peneliti disini menyelidiki mengenai perlakuan terhadap nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Perlakuan/perlakuan adalah sikap atau perbuatan yang dikenakan kepada seseorang atau sesuatu.¹² Yang dimaksud perlakuan disini merupakan pelayanan yang diberikan kepada nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
3. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).¹³Nasabah juga dapat diartikan pihak yang menempatkan dananya di bank dengan berbentuk simpanan dana dalam bentuk tabungan, giro maupun deposito serta melakukan pembiayaan sesuai kebutuhan.
4. Priority adalah hak untuk melakukan sesuatu lebih dahulu, keutamaan.¹⁴ Sesuatu yang didahulukan dan yang diutamakan yang di maksud adalah nasabah prioritas.

¹¹ Umi Chulsum dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko, 2006), hlm. 43.

¹²*Ibid*, hlm. 412.

¹³KBBI,*Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm.609.

¹⁴Peter Salim, *Advanced English-Indonesia Dictionary*, (Jakarta: Modern English Press, 1989), hlm.655.

5. Nasabah prioritas/Nasabah utama adalah nasabah bank yang memiliki transaksi dalam jumlah besar, taat dalam memenuhi kewajiban-kewajibannya sebagaimana yang telah di persyaratkan (*prime Customer*)¹⁵ Nasabah prioritas adalah sebutan dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, dan Layanan Nasabah Prima (LNP) adalah sebutan nasabah prioritas yang terdapat dalam Surat Edaran Bank Indonesia. Layanan yang dimaksud penulis disini adalah layanan yang eksklusif dari bank, khusus bagi anda nasabah istimewa. Selain menerima pelayanan eksklusif dan fasilitas terbaik, nasabah prioritas juga mendapatkan perhatian khusus terhadap pertumbuhan finansial.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan telaah terhadap beberapa penelitian terdahulu yang penulis lakukan berkaitan dengan, “Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin” penulis belum menemukan penelitian yang sama dengan judul penelitian penulis. Namun, ada beberapa yang hampir sama dalam hal pembahasannya. Diantara beberapa penelitian tersebut yaitu:

1. Teguh Kusuma, 1001160277, (2010) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang berjudul Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service antara Bank

¹⁵Ahmad fham Solihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), hlm. 546.

PT. Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin, masalah yang dihadapi adalah suatu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service exselelennent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dalam berbagai jasa bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), adapun sifat penelitian ini adalah kuantitatif, populasi penelitian ini adalah nasabah Bank PT. Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin. Dalam penelitian ini tidak seluruh populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *stratified random sampling*, teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini Kuesioner (angket) sampel yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 sampel.¹⁶

2. Yuliana Normawati, 08390134, (2013) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dengan judul *Faktor-Fatktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi persaingan antar perbankan

¹⁶ Teguh Wijaya Kusuma, “*Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service antara Bank PT. Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin*”(skripsi,Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, Banjarmasin, 2010).

syariah yang dari waktu ke waktu semakin ketat, sehingga perusahaan harus membuat strategi pemasaran baru untuk mempertahankan dan meraih pangsa pasar yang lebih tinggi serta mempertahankan loyalitas nasabahnya. Adapun yang menjadi masalah penelitian ini adalah faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini mencoba mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel yaitu religiusitas (X_1), bagi hasil (X_2), produk (X_3), kualitas pelayanan (X_4) terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan atau tanpa variabelmoderasi (Kepuasan Nasabah). Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 orang responden nasabah Bank Syariah Mandiri dengan menggunakan metode *accidental sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel.¹⁷

3. Nurul Hidayatul Ummah 1110053000048, (2014) Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, dengan judul *Strategi Pemasaran Priority Banking Officer (Pbo) Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Priority Pada Pt Bank Syariah Mandiri*. Penelitian ini menjelaskan bahwa bank pada saat ini berlomba-lomba untuk menjaring nasabah prioritas dengan mengunggulkan pelayanan yang istimewa terhadap nasabah istimewa, untuk itu BSM

¹⁷Yuliana Normawati, “*Faktor-Fatktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri*”, (Skripsi,fakultas syariah dan hukum Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, 2013).

priority perlu memaksimalkan strategi pemasaran yang optimal untuk dapat diminati oleh nasabah prioritas. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui strategi pemasaran BSM *priority* dan pengaruh strategi pemasaran terhadap peningkatan jumlah nasabah baru BSM *priority*.¹⁸

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi yang dilakukan ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan, yaitu berisi latar belakang masalah yang memaparkan tentang kerangka dasar pemikiran yang melatarbelakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dari latar belakang masalah akan diteliti dengan dirumuskannya dalam rumusan masalah. Setelah itu dari rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Supaya tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membuat definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian ini. Untuk memudahkan dalam penulisan ini, maka juga dibuat kajian pustaka, serta terdapat sistematika penulisan.

¹⁸Nurul Hidayatul Ummah, “*Strategi Pemasaran Priority Banking Officer (Pbo) Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Priority Pada Pt Bank Syariah Mandiri*”, (Skripsi, fakultas ilmu dakwah dan komunikasi di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014).

Bab kedua merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan, dan menginformasikan sebagai elemen teori sehingga membentuk suatu format pikiran teoretis yang utuh, logis, kritis dan sistematis.

Bab ketiga merupakan metode penelitian, yang berisi jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, desain penelitian yang memaparkan bagaimana proses penelitian ini dilaksanakan, data dan sumber data yang menjadi sumber informasi tentang data-data yang digali, untuk proses bagaimana data itu dikumpulkan maka dituangkan dalam teknik pengumpulan, setelah data terkumpul kemudian data tersebut dianalisis yang proses analisisnya dituangkan dalam teknik analisis data.

Bab keempat merupakan laporan hasil penelitian dan analisis data yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data, serta penyajian data dan analisis data.

Bab kelima merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran-saran. Simpulan merupakan telaah ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulis dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.