

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ide konkrit pendirian bank syariah berawal dari lokakarya “Bunga Bank dan Perbankan” yang diselenggarakan MUI pada tanggal 18-29 Agustus 1990 di Cisarua. Ide ini kemudian lebih dipertegas lagi dalam Munas IV MUI di Hotel Sahid Jaya Jakarta tanggal 22-25 Agustus 1990. Atas dasar amanat Munas IV MUI inilah langkah untuk mendirikan bank syariah di Indonesia dimulai.¹

Dasar utama pendirian bank syariah di Indonesia adalah untuk berusaha sebisa mungkin untuk beroperasi sebagai sebuah bank perniagaan yang berlandaskan kepada hukum-hukum Islam, untuk memberikan kemudahan-kemudahan dan jasa-jasa bank kepada semua umat Islam dan rakyat di negeri ini, dengan mencapai keteguhan dan upaya untuk berkembang maju dari waktu ke waktu.²

Suatu intisari dari operasi bank syariah adalah pelaksanaan “Muamalat Urusan Bank dan Keuangan Tanpa Riba” menurut ulama-ulama yang berusaha dalam gerakan mendirikan bank syariah, pencapaian dasar ini wajar diutamakan dalam kegiatan sebuah bank syariah. Sebagai pengganti pembayaran dan pemberian bunga seperti yang dilakukan oleh sistem bank yang ada sekarang, sistem bank syariah melalui hukum-hukum yang akan diterangkan nanti,

¹ Muchammad Parmudi, *Sejarah & Doktrin Bank Islam*, (Yogyakarta: Agustus, 2005), hlm. 58.

² *Ibid.*, hlm. 60

mengutamakan perbuatan berkongsi bagi hasil (*profit sharing*) yang lebih menjamin keadilan sosial dalam pemberian untung rugi kepada nasabah, peminjam dan pemilik saham bank.³ Sebagaimana firman Allah SWT yang berbunyi:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا

Artinya : “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagianmu dari (kenikmatan) duniawi.” (Al-Qashash, 28: 77)⁴

Ayat diatas menjelaskan tentang bahwa Islam menghendaki adanya keseimbangan antara dunia dan akhirat, yaitu memperoleh pendapatan yang baik dan halal.

Bank syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadis Nabi SAW. Bank syariah ini lahir sebagai salah satu solusi alternative terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dan riba.⁵

Tugas pokok bank syariah tidak berbeda dengan bank konvensional yakni, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, kemudian menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan, dan memberikan

³ Muchammad Parmudi, *Sejarah & Doktrin Bank Islam*, (Yogyakarta: Agustus, 2005), hlm. 61.

⁴ Departemen Agama RI/ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya

⁵ Zainal Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Dharma Bhakti Waqaf, 1999), Jilid 3, hlm. 337.

pelayanan jasa.⁶ Bank syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan bagi semua nasabah, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas bank syariah. Fungsi bank syariah selain harus mampu memberikan pelayanan yang baik tetapi juga harus tetap berhubungan secara baik dengan tujuan agar bank syariah dapat mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.⁷

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Pelayanan yang dilakukan oleh jasa *frontliner* dalam perbankan menjadi perhatian utama dalam kegiatan operasional bank untuk menyampaikan maupun untuk persaingan antar bank⁸

Frontliner adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan bank di bidang jasa yang secara khusus bertugas melayani pelanggan, serta menyediakan kelengkapan-kelengkapan yang merupakan bukti fisik dan proses untuk melakukannya. Layanan *frontliner* diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabah. *Frontliner*

⁶ Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. vii

⁷ *Ibid.*, hlm. 32

⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Andi, 2004), Ed. III, hlm. 6

disini ialah Jabatan dalam kategori bank meliputi : CS atau *customer service*, *teller*, dan *security*.⁹

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan yang terpenuhi harapannya bahkan terlampaui dipastikan pelanggan tersebut akan puas.¹⁰ Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan sikap loyalitas.¹¹

Loyalitas (*loyalty*) adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.¹² Hubungan antara *frontliner* dengan kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) melalui sikap dan perilaku layanan dan dari kenyamanan dan

⁹ Budi Haryono, *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*, (Jakarta: Penerbit Andi, 2014), hlm. 76.

¹⁰ Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: UPP-AMP YKPN, 2004), hlm.159.

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 15.

¹² Harmawan Kartajaya, *Boosting Loyalty Marketing Performance*, (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2007), hlm. 52.

kepuasan pelanggan akan timbul kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) yang diharapkan oleh perusahaan.¹³

Di Kalimantan Selatan ada begitu banyak perbankan dan lembaga keuangan lainnya yang berbasis syariah, dari sekian banyak perbankan syariah, penulis memfokuskan hanya pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura. Alasan menjadikan tempat penelitian karena tempat tersebut memberikan kontribusi yang besar bagi masyarakat sekitarnya dan sukses mengelola bisnisnya. Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura merupakan cabang pembantu dari PT. Bank Kal-Sel yang berlokasi di Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan observasi awal, peneliti melihat bahwasanya pelayanan merupakan faktor yang paling mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa *frontliner* di Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura. Tujuan dari pengujian loyalitas nasabah ini adalah mengetahui apakah pelayanan yang di berikan *frontliner* (*customer service, teller* dan *security*) benar-benar berkualitas dan mampu memenuhi apa yang di harapkan nasabah. Jika hasil dari penelitian yang dilakukan terhadap nasabah memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan ada yang tidak memuaskan nasabah, maka bank bisa memperbaiki pelayanan tersebut dengan membuat inovasi baru atau bisa memperbaiki dari pelayanan yang di anggap kurang memuaskan nasabah agar nasabah lebih puas dengan layanan jasa tersebut dan bank bisa berkembang. Inilah mengapa penelitian ini sangat diperlukan.

Dengan uraian latar belakang masalah di atas maka dalam penelitian proposal ini, penulis ingin mengangkat penelitian yang dituangkan dalam sebuah

¹³ Budi Haryono, *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*, (Jakarta: Penerbit Andi, 2014), hlm. 78.

karya ilmiah dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura”**

B. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang diuraikan di atas, maka disusunlah rumusan masalah yang akan dibahas dan diteliti dalam penelitian sebagai berikut

1. Apakah Kualitas Pelayanan jasa *frontliner* yang meliputi tingkah laku, kehandalan, daya tanggap dan bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Jasa *frontliner* yang meliputi tingkah laku, kehandalan, daya tanggap, dan bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel dari kualitas pelayanan jasa *frontliner* secara parsial yang meliputi tingkah laku, kehandalan, daya tanggap, dan bukti fisik terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel dari kualitas pelayanan jasa *frontliner* yang meliputi tingkah laku, daya tanggap, dan bukti fisik secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

D. Signifikasi Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperdalam pengetahuan dibidang manajemen pemasaran, khususnya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap loyalitas nasabah.

2. Secara Praktis

- a. Informasi bagi mereka yang mengadakan penelitian serupa secara lebih mendalam dari sudut pandang yang berbeda
- b. Bahan kepustakaan bagi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memberikan interpretasi judul yang diambil, maka peneliti memberikan penegasan pengertian sebagai berikut :

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang/benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹⁴
Jadi yang di maksud pengaruh disini adalah bagaimana jasa *frontliner* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

¹⁴ Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm. 216

2. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.¹⁵ Jadi kualitas yang dimaksud disini adalah memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah.
3. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada nasabah yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Jadi arti dari pelayanan disini ialah melakukan sesuatu atau bantuan bank kepada nasabah¹⁶
4. *Frontliner* adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan bank di bidang jasa yang secara khusus bertugas melayani pelanggan, serta menyediakan kelengkapan-kelengkapan yang merupakan bukti fisik dan proses untuk melakukannya. *Frontliner* disini ialah meliputi : CS atau *customer service, teller, dan security*.¹⁷
5. Loyalitas (*loyalty*) adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Jadi loyalitas disini adalah bagaimana komitmen nasabah dalam menggunakan pelayanan jasa Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.¹⁸

¹⁵ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 1.

¹⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 15-16

¹⁷ Budi Haryono, *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*, (Jakarta: Penerbit Andi, 2014), hlm. 76.

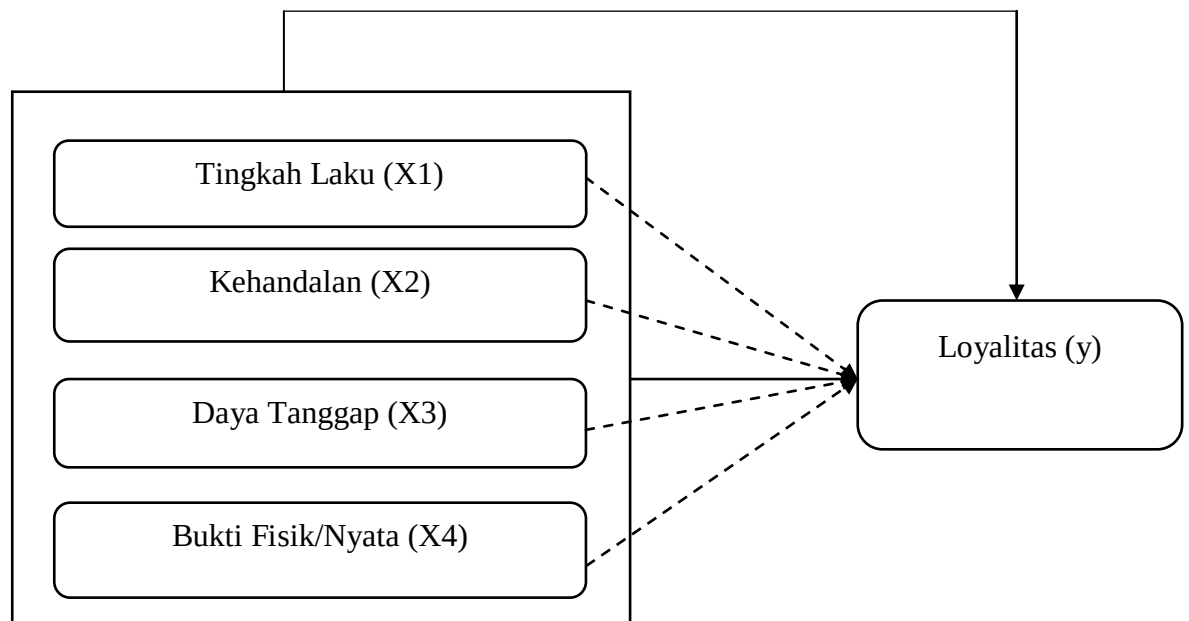
¹⁸ Harmawan Kartajaya, *Boosting Loyalty Marketing Performance*, (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2007), hlm. 52

6. Nasabah adalah individu atau organisasi yang sudah secara efektif melakukan transaksi pembelian.¹⁹ Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini ialah nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.
7. Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura adalah suatu cabang pembantu dari PT. Bank Kal-Sel yang salah satu bank di Indonesia dengan nama usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Kalsel, yang berlokasi di Provinsi Kalimantan Selatan.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pemikiran yang dapat menjadi pedoman dalam penulisan yang pada akhirnya dapat diketahui variabel mana yang dominan untuk mempertahankan loyalitas nasabah terhadap jasa pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura. Dalam teori ini terdapat empat konstruk kerangka pemikiran yaitu tingkah laku (*Action*, disingkat ACT), kehandalan (*Reliability*, disingkat REI), daya tanggap (*Responsiveness*, disingkat RES), bukti fisik/nyata (*Tangibles*, disingkat TAN) yang mempengaruhi loyalitas (*Loyalty*, disingkat LOY) dalam menggunakan jasa pelayanan *frontliner* Bank Kalsel Kedai Syariah Martapura.

¹⁹ Budi Haryono, *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*, (Jakarta: Penerbit Andi, 2014), hlm. 23



Keterangan :

—————> : Pengaruh secara Simultan

- - - - -> : Pengaruh secara Parsial

Gambar : 1.1 Skema Pengaruh secara Simultan dan Parsial

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis (dugaan sementara), yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Artinya Hipotesis akan menjadi (dalil) acuan jika telah dibuktikan kebenarannya melalui penelitian.²⁰ Hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

²⁰ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode penelitian*, ceatakan I, (Yogyakarta: TERAS, 2009), hlm. 87

1. Hipotesis secara Parsial

a. Tingkah Laku

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor tingkah laku terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor tingkah laku terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

b. Kehandalan

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kehandalan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan faktor kehandalan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

c. Daya Tanggap

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor daya tanggap terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor daya tanggap terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

d. Bukti fisik/nyata

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor bukti fisik terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor bukti fisik terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

2. Hipotesis secara Simultan

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa *frontliner* yang meliputi tingkah laku, kehandalan, daya tanggap, dan bukti fisik terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa *frontliner* yang meliputi tingkah laku, kehandalan, daya tanggap, dan bukti fisik terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

H. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap beberapa peneliti yang peneliti lakukan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, peneliti menemukan ada beberapa penelitian yaitu:

Muhammad Fazri (1101160287) mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin”. Dilihat dari jenis penelitian yaitu pendekatan kuantitatif. Latar belakang penelitian ini dari semakin banyaknya antrian dalam melakukan pembayaran-pembayar SPP, Magang, praktikum, KKN dan lain-lain yang terjadi setiap semesternya. Hasil penelitian ini sebagai berikut : pertama, variabel daya tanggap berhubungan positive/terdukung dengan variabel loyalitas begitu pula variabel bukti fisik/nyata berhubungan positif/terdukung dengan variabel loyalitas, sedangkan variabel tingkah laku berhubungan negative/tidak terdukung dengan variabel loyalitas.

Raudah Atikah (1101160240) mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin” penelitian terdahulu ini berbeda yang akan peneliti teliti, dilihat dari jenis penelitian yaitu pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menemukan bahwa ada pengaruh faktor fasilitas, dan tempat secara simultan atau bersama- sama terhadap pelayanan kepada Nasabah

Bank BRI cabang Syariah Banjarmasin, sehingga menimbulkan efek kualitas pelayanan kepada nasabah terhadap bank tersebut.

Aidi Royansyah (1101160263) mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Pengaruh Layanan Fitur *Internet Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin” penelitian terdahulu ini berbeda yang akan peneliti teliti, dilihat dari jenis penelitian yaitu pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian yang didapat adalah bahwa fitur layanan *inetrenet banking* BRIS secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa dimensi *efficiency* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sedangkan dimensi *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy*, sedangkan variabel dependennya yaitu loyalitas nasabah.

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap penulis-penulis sebelumnya, maka terdapat pokok permasalahan yang sangat berbeda antara penelitian yang penulis kemukakan. Didalam penelitian yang akan penulis lakukan lebih mengarah pada pengaruh kualitas pelayanan *front liner* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura. Dengan demikian terdapat permasalahan yang berbeda antara penelitian yang telah penulis kemukakan diatas dengan persoalan yang akan penulis teliti.

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang disusun secara sistematis sesuai dengan pola penulisan karya ilmiah yang terdiri dari beberapa bab yaitu :

Bab I merupakan pendahuluan, memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikasi penelitian menguraikan kegunaan dari hasil penelitian karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini. Definisi operasional dimaksudkan membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna luas. Kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya penelitian dari aspek lain yang mempunyai perbedaan dari penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Selanjutnya pada Bab II terdapat landasan teori, pada bab ini akan dijabarkan masalah-masalah yang akan berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung secara relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari penelitian sebelumnya.

Kemudian Bab III membahas tentang metode penelitian, yang memuat jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran dan teknik analisis data.

Kemudian dilanjutkan Bab IV yang berisi bagian laporan hasil penelitian, berisi gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, analisis data.

Selanjutnya Bab V penutup, bab ini berisikan simpulan dan saran sebagai solusi dari permasalahan yang ditemukan dari hasil penelitian.