

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan yang dewasa ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan - tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat.<sup>1</sup>

Bank salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah - nasabah potensial.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat, untuk mempertahankan citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketertiban keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya yang biasa disebut *Customer Service*.<sup>2</sup>

*Customer Service* memegang peranan penting dalam dunia perbankan yang melayani masyarakat. Tugas utama *customer service* adalah memberikan

---

<sup>1</sup> Marhaynis Abdul Hay, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1977), hal. 3.

<sup>2</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002, hal. 172.

pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha untuk menarik perhatian dengan cara merayu calon nasabah untuk menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara dan *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.<sup>3</sup>

Sehubungan dengan peranan ini maka setiap perusahaan menerapkan pelayanan prima yakni suatu sikap atau cara kenyamanan dalam melayani pelanggan secara memuaskan terhadap penggunaan jasa perbankan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi kalau petugas bank mengenal sifat dan karakter nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dalam berbagai jasa bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap penolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan bank kita disamping fasilitas jasa dapat dinikmati. Dengan cara seperti ini seorang *customer service* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan kariernya pada bank tersebut.<sup>4</sup>

Pelayanan nasabah yang menuntut adanya upaya dari keseluruhan karyawan bukan hanya yang bertugas di *front officer* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas,

---

<sup>3</sup> Handoko, *Customer Service Berkualitas*, (Jakarta: CSG-KPO, 2005), hal. 121.

<sup>4</sup> Arief, *Mts.Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan nasabah*, (Malang: PT Al-Maarif, 2007), hal 74.

tetapi juga para karyawan di *back officer* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah.

PT. Bank Muamalat Indonesia. Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin merupakan dua lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Tetapi ke dua lembaga keuangan tersebut mempunyai strategi dan faktor yang berbeda dalam pelayanan *Customer Service* yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank tersebut.

Kedua lembaga keuangan tersebut tidak luput dari masalah pelayanan *customer service*, karena seorang *customer service* harus cepat dan tepat terhadap pelayanan nasabah agar nasabah tidak merasa dirugikan karena harus menunggu/antri. *Customer service* merupakan tiang bagi bank, seorang *customer service* sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu bank. Keramaian suatu Bank mencerminkan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* akan tetapi sikap dan sifat seorang *customer service* terhadap pelayanan nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah berbeda pada setiap bank, sehingga dengan demikian, penulis tertarik mengkaji masalah *customer service* dalam kaitanya dengan kepuasan nasabah masing-masing bank.

Penulis menentukan PT. Bank Muamalat Indonesia. Cabang Banjarmasin sebagai objek penelitian ini dikarenakan faktor-faktor sebagai berikut :

1. Bank PT. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank pertama yang ada di Indonesia menggunakan sistem syariah.

2. Bank PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin berada di kota Banjarmasin merupakan pusat perdagangan yang strategis sehingga banyak nasabah yang menggunakan jasa dari bank ini, terutama orang-orang yang beragama Islam.

Sedangkan alasan penulis menetapkan Bank Kalsel Syariah sebagai penelitian adalah sebagai berikut :

1. Faktor utama yang mempengaruhi hasil penelitian nasabah untuk memilih Bank Kalsel Syariah Banjarmasin ternyata bukan faktor yang berkaitan dengan atribut syari'ah islam (faktor syari'ah), melainkan faktor pelayanan dan keamanan, faktor kualitas manajemen syari'ah dan faktor eksternal.
2. Mengambil Bank Kalsel Syariah Banjarmasin disebabkan juga Bank Kalsel Syariah Banjarmasin merupakan bank daerah di Banjarmasin yang menggunakan sistem syariah serta Bank Kalsel Syariah Banjarmasin merupakan mitra di IAIN Antasari Banjarmasin tempat penulis melaksanakan kuliah.

Hal ini yang mendorong penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Customer Service* antara PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah pokok dalam penulisan ini adalah “bagaimana perbandingan tingkat kepuasan

nasabah terhadap pelayanan *customer service* antara PT. Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin.

### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* antara PT. Bank Muamalat Indonesia . Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penulisan**

1. Sebagai bahan kajian bagi pihak bank, khususnya mengenai pelayanan *customer service* yang berpengaruh terhadap nasabah bank.
2. Sebagai bahan acuan bagi mahasiswa (i) yang akan meneliti dalam bidang yang sama.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulisan pada khususnya dan pembaca pada umumnya tentang masalah ini maupun sudut pandang yang berbeda.

### **E. Definisi Operasional**

1. Nasabah ialah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank<sup>5</sup>.
2. Pelayanan ialah adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Djaslim Saladin, "*Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*" yang dikutip dari "*Kamus Perbankan*,(1994), hal. 105.

<sup>6</sup> Munir, *Jenis-jenis Jasa Pelayanan* (Bandung: Citra Adtya Bakti, 1991), hal. 45

3. Customer yaitu:
  - a. *A person or organization that buys something from a shop or business.*<sup>7</sup> Artinya seseorang atau sebuah organisasi yang membeli sesuatu dari sebuah toko atau usaha
  - b. *A person of the specified type.*<sup>8</sup> Artinya Seseorang dengan tipe tertentu
4. Service ialah layanan yang diberikan bank terhadap nasabahnya.
5. *Customer service* adalah salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan. Melalui *customer service*, perusahaan dapat memberikan persepsi yang positif kepada pelanggan.<sup>9</sup>
6. Bank yang dimaksud disini ialah bank PT. Bank Muamalat Indonesia. Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin.

## **F. Kajian Pustaka**

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan berkaitan dengan masalah kepuasan, penulis menemukan tulisan yang membahas tentang kepuasan yaitu : “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin” Oleh Uci Nur Hanifah” NIM 0601157390. Penelitian ini menjelaskan tentang gambaran kepuasan nasabah pada bank Kalsel Kedai syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

---

<sup>7</sup>Charles Lamb *Marketing. Alih Bahasa Octavia Pemasaran, Edisi Pertama..* (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2000) hal 54

<sup>8</sup> *Ibid.*, hal. 6

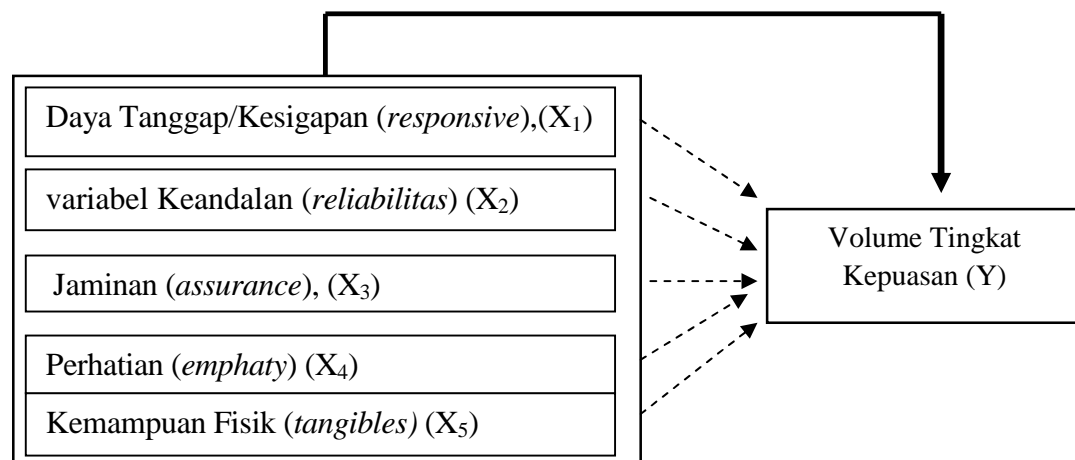
<sup>9</sup> suharto abdul mijil, *Customer Service Dalam Bisnis jasa*, (2001), hal. 59.

Adapun Skripsi lain yang meneliti tentang” Korelasi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalsel Syariah IAIN Antasari Banjarmasin” Oleh “ Masnah” NIM 0301155805. Tulisan ini menjelaskan korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank.

### G. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, penulis mencoba melihat hubungan antara variabel Daya Tanggap/Kesigapan (*responsive*), variabel Keandalan (*reliabilitas*), variabel Jaminan (*assurance*), variabel Perhatian (*emphaty*) dan variabel Kemampuan Fisik (*tangibles*) dengan volume kepuasan.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, kerangka pikir yang penulis susun tercantum pada gambar:



**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pikir**

Sumber: Philip Kotler Dan Gray Armstrong, Prinsip-PrinsipPemasaran, (Jakarta: Erlangga, 2008),<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Philip Kotler Dan Gray Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal. 12.

## H. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara tentang rumusan masalah yang belum di buktikan kebenarannya.<sup>11</sup> Hipotesis tersebut akan ditolak jika salah dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan.

Oleh karena itu, penulis akan mengajukan hipotesis berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian itu :

Ho : Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin

Ha : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin.

## I. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari penulis dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:<sup>12</sup>

Bab I merupakan pendahuluan, yang mengurai permasalahan terkait tentang penelitian ini tentang masalah perbandingan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* di PT.Muamalat Indonesia Syariah cabang Banjarmasin dengan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin, yaitu apakah nasabah merasa puas atau tidak, dan dimensi apa saja kepuasan pelayanan *customer*

---

<sup>11</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), Cet. Ke- 12. hal. 64.

<sup>12</sup> Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, *Keputusan Rektor IAIN Antasari No 72 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penulisan Skripsi Program Sarjana (S.1) IAIN Antasari Banjarmasin*, hal. 3.



tersebut. Kemudian dirumuskanlah permasalahan dan ditetapkan tujuan penelitian. Lalu disusun signifikansi penulisan, Definisi Operasional, Kerangka pemikira, Hipotesis dan sistematika penulisan.

Bab II Merupakan landasan teoritis yang berisikan tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin. terdiri atas Pengertian Kepuasan, Definisi Kepuasan, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah, Konsep Kepuasan Dalam Ekonomi Islam, Pelayanan, Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik , Pelayanan Menurut Etika Bisnis Islam, Pengertian *Customer Service*, Fungsi dan Tugas *Customer Service* dan Peranan Customer Service.

Bab III merupakan metode penelitian sebagai bentuk penelitian kuantitatif sebagai cara untuk melakukan penelitian lapangan, terdiri atas : Tempat, Jenis dan sifat, Desain penelitian, Populasi dan Sample, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Desain Pengukuran, Teknik analisis Data.

Bab IV Hasil dan pembahasan yaitu berisi tentang hasil dan analisa data serta atas rumusan masalah.

Bab V Merupakan penutup dari penellitian yang dilakukan ini, terdiri atas : Kesimpulan dan saran.