# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah *badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak* (Kasmir, 2015, hlm. 3-4). Secara sederhananya bank diartikan sebagai *lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya* (Kasmir, 2015, hlm. 3).

Keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya. Di dalam dunia perbankan khususnya di Indonesia, bank terbagi menjadi dua jenis berdasarkan kegiatan operasionalnya, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional merupakan bank yang melakukan kegiatannya berdasarkan sistem bunga, sedangkan bank syariah merupakan bank yang melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah (Islam) (Kasmir, 2015, hlm. 283).

Dalam Islam, perbankan syariah didasarkan pada kaidah dalam *ushul fikih*, bahwa *"maa laa yatimm al-wajib illa bihi fa huwa wajib"*, yakni sesuatu yang harus ada untuk menyempurnakan yang wajib, maka ia wajib diadakan. Mencari nafkah (yakni melakukan kegiatan ekonomi) adalah wajib. Dan karena pada zaman modern ini kegiatan perekonomian tidak akan sempurna tanpa adanya

lembaga perbankan, lembaga perbankan ini pun wajib diadakan. Dengan demikian, maka kaitan antara Islam dengan perbankan menjadi jelas (Nikensari, 2012, hlm. 18–19). Yang dimaksud dari perbankan sendiri ialah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan jasa pengiriman uang (Nikensari, 2012, hlm. 19).

Meskipun di Indonesia mayoritas masyarakatnya beragama Islam (muslim) akan tetapi rintisan praktek perbankan Islam di Indonesia dimulai pada awal periode 1980-an (Hasan, 2014, hlm. 100). Bank syariah pertama yang ada di Indonesia adalah PT. Bank Muamalat Indonesia yang merupakan hasil kerja Tim Perbankan MUI. Akte pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia ditandatangani pada tanggal 1 November 1991 dan resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 (Hasan, 2014, hlm. 101–102).

Di era modern ini, PT. Bank Muamalat Indonesia sebagai bank pertama murni syariah senantiasa melakukan perubahan agar dapat melayani nasabah Bank Muamalat maupun calon nasabah dengan lebih baik lagi daripada yang sebelumnya. Perubahan yang dilakukan disini ialah dengan mencoba memperluas fungsi, dari yang sebatas penyedia layanan perbankan syariah, menjadi agen penggerak semangat umat untuk terus-menerus meningkatkan diri ke arah ajaran Islam yang baik, sempurna dan menyeluruh (kaffah). Oleh karena itu, PT. Bank Muamalat Indonesia melakukan *grand launching* kampanye Program Ayo Hijrah #AyoHijrah yang mana akan lebih aktif dalam mengajak masyarakat untuk berhijrah, khususnya dalam hal layanan perbankan (pengelolaan keuangan) dengan memanfaatkan layanan perbankan syariah untuk

hidup yang lebih berkah. Jadi, tidak hanya berhijrah secara ibadah, tapi juga dalam hal mengelola keuangan.

Karena, usia kampanye Program Ayo Hijrah #AyoHijrah dari PT. Bank Muamalat Indonesia ini belum mencapai satu tahun, sehingga masih belum banyak yang mengetahui tentang kampanye Program Ayo Hijrah #AyoHijrah ini. Padahal ada hal-hal yang baru dalam Program Ayo Hijrah #AyoHijrah yang telah dicetuskan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia.

Sesuai dengan arti dari Hijrah yang bermakna untuk "lebih baik" maka #AyoHijrah adalah gerakan yang mengajak seluruh masyarakat Indonesia untuk bersama-sama selalu meningkatkan diri ke arah yang lebih baik dalam segala hal. Islam bukan hanya agama yang mengatur hubungan kita dengan Sang Pencipta, tapi juga merupakan jalan hidup *(way of life)* sehingga #AyoHijrah juga mengajak untuk menjalani hidup sesuai tuntunan Islam yang baik dan berkah. Demikian pula melalui #AyoHijrah ini Bank Muamalat mengajak masyarakat untuk berhijrah dalam hal layanan perbankan (pengelolaan keuangan) dengan memanfaatkan layanan Perbankan Syariah untuk hidup yang lebih berkah. Program ini memiliki tujuan #AyoHijrah diharapkan ada peningkatan kualitas diri, baik secara individu maupun organisasi, untuk semakin kaffah menjalankan syariat Islam, khususnya dalam konteks layanan perbankan syariah. Cita-cita yang hendak diwujudkan oleh Bank Muamalat adalah menyetarakan pertumbuhan nasabah bank syariah agar setara dengan kondisi rakyat Indonesia yang mayoritas muslim. Setelah dilakukannya program ini, maka akan ada gerakan yang dikemas dalam kegiatan-kegiatan yang

mengajak masyarakat untuk terus meningkatkan diri dalam berbagai bidang, khususnya mulai berpindah menggunakan layanan bank syariah untuk hidup yang lebih tenang dan berkah. Kegiatan-kegiatannya antara lain namun tidak terbatas pada bentuk sebagai berikut:

- Seminar / edukasi tentang perbankan Syariah
- *Open booth* di pusat kegiatan masyarat
- Kajian Islami dengan narasumber dari kalangan ulama
- Pemberdayaan masjid sebagai salah satu agen Perbankan Syariah.

Dengan adanya #ayohijrah ini, Bank Muamalat memberikan layanan yang lebih berkat untuk nasabah dan masyarakat dan produk Bank Muamalat yang baru adalah sebagai berikut :

- Tabungan iB Hijrah
- Tabungan iB Hijrah Haji dan Umrah
- Tabungan iB Hijrah Rencana
- Tabungan iB Hijrah Prima
- Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah
- Deposito iB Hijrah
- Giro iB Hijrah
- Pembiayaan Rumah iB Hijrah Angsuran Super Ringan dan Fix and Fix (masih dalam proses pengajuan kepada Regulator/OJK)

Dalam program baru ini, Bank Muamalat memiliki visi yang hendak dicapai adalah bercita-cita menjadikan Bank Muamalat sebagai pusat dari Ekosistem Ekonomi Syariah dan turut membangun industri halal di Indonesia dengan memanfaatkan perkembangan teknologi.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin dengan judul **Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Program Ayo Hijrah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan *customer service* dalam program Ayo Hijrah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin ?
2. Apa kendala yang dihadapi *customer service* dalam mengenalkan program Ayo Hijrah kepada nasabah maupun calon nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin ?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan *customer service* dalam program Ayo Hijrah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam mengenalkan program Ayo Hijrah dan cara mengatasinya.

Sedangkan kegunaan dari penelitian ialah diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat pada pengembangan ilmu secara teoritis dan juga berguna tidak hanya bagi penulis tapi juga untuk dunia pendidikan, khususnya Perbankan Syariah. Dan juga bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Manfaat Praktis

   - Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau pertimbangan bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.
   - Dapat menambah wawasan bagi penulis juga para pembaca dalam hal memahami pelayanan *customer service* dan tentang program Ayo Hijrah.

## D. Definisi Operasional

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

1. Strategi merupakan penentu tujuan yang berjangka panjang dan sasaran dari suatu perusahaan atau organisasi, serta pemilikan cara-cara bertindak dan

mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut (Kadarman, 2001, hlm. 58).

2. Pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui secara langsung melayani pelanggan (Kasmir, 2011, hlm. 15).
3. *Customer Service* didalam lembaga keuangan adalah seseorang yang melayani segala keperluan atau kegiatan yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan menyelesaikan setiap permasalahan yang ada secara memuaskan (Kasmir, 2017, hlm. 250).
4. Program Ayo Hijrah adalah program yang dicetuskan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia yang mana program ini adalah mengajak seluruh masyarakat Indonesia untuk bersama-sama selalu meningkatkan diri ke arah yang lebih baik dalam segala hal, salah satunya dalam hal layanan perbankan (pengelolaan keuangan) dengan memanfaatkan layanan perbankan syariah untuk hidup yang lebih berkah.

## E. Penelitian Terdahulu

Agar menghindari kesalahpahaman dan untuk memperjelas permasalahan yang diangkat oleh penulis, maka penulis akan membedakan penelitian ini dengan penulisan yang telah ada.

1. Gadis Anggraini (54154148) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sumatera Utara. Judul penelitian Strategi Pelayanan *Customer Service* Pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman. Didalam penelitian ini hanya dijelaskan

tentang strategi pelayanan *customer service* pada bank tersebut, dan tentang kendala juga solusi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah bank tersebut.

2. Nirwa (50400114111) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. Judul penelitian Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam). Didalam penelitian ini dijelaskan tentang strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan pada bank tersebut sesuai pandangan Manajemen Islam dan hambatan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan pada bank tersebut sesuai pandangan Manajemen Islam.
3. Aliyah (E31105037) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar. Judul penelitian Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Makassar. Didalam penelitian ini dijelaskan tentang strategi pelayanan yang dilakukan PT. Bank Bukopin dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Makassar dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi strategi pelayanan yang dilakukan PT. Bank Bukopin dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Makassar.

## F. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis dengan susunan sebagai berikut:

Bab I, merupakan pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah mengapa memilih judul penelitian ini dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Maka permasalahan itu tergambar secara jelas dari rumusan masalah, setelah itu dari rumusan masalah ditetapkan tujuan penelitian dan signifikansi dari penelitian itu sendiri yang merupakan kegunaan dari hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah istilah yang bermakna umum dan luas, kerangka pemikiran dan hipotesis pemikiran sebagai jawaban sementara penelitian ini serta penelitian terdahulu yang ditampilkan sebagai bukti atau fakta-fakta hasil tulisan yang relevan dengan judul yang ada. Adapun sistematika pembahasan merupakan susunan skiripsi secara keseluruhan.

Bab II, berisi landasan teori yang menerangkan, menguraikan dan menjabarkan masalah-masalah yang berkenaan dengan strategi dalam meluncurkan program Ayo Hijrah Bank Muamalat Cabang Banjarmasin melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literature yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari referensi media lainnya.

Bab III, berisi metode penelitian, yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data. Di bab tiga inilah yang mengsingkronkan antara bab dua dan bab empat yang berisi hasil penelitian.

Bab IV, berisi hasil penelitian dan pembahasan tentang permasalahan yang diteliti, yaitu Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Program Ayo Hijrah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.

Bab V, berisi simpulan yang dibuat oleh penulis terhadap permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, serta saran-saran sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya.