

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan suatu negara.¹ Jasa bank yang dibutuhkan oleh banyak kegiatan keuangan terutama dibagian pelayanan.² Kepercayaan merupakan kunci dari bisnis perbankan oleh karena itu prinsip kehati-hatian sangat diperlukan. Unsur kepercayaan menjadi faktor kunci bagi bank untuk memenangkan persaingan. Kepercayaan juga sangat diperlukan untuk membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang.³

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No.10 Tahun 1998 yang secara rinci menjelaskan landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh Bank Syariah⁴ dan juga perkembangan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan fenomena yang cukup menarik ditengah-tengah upaya bangsa kita keluar dari krisis. Ekonomi Industri keuangan syariah tumbuh dengan berbagai produknya ditengah-tengah masyarakat untuk berinventasi di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dan menerapkan system perbankan syariah dalam aktivitas ekonominya. Landasan operasional system perbankan syariah semakin kuat diganti dengan Peraturan Pemerintah No.72

¹Hermansyah, *Revisi Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2009), hal 7.

²Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pres,2002), hal 2.

³Akbar, M.M., and Parvez, N. 2009. Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp.24-38.

⁴ M.Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta:Gema Insani,2001), cet ke-1,h.26.

Tahun 1992 yang telah diganti dengan Peraturan Pemerintah No.30 Tahun 1999 tentang Bank berdasarkan Prinsip Bagi Hasil.⁵

Sedangkan nasabah pada lembaga keuangan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu lembaga keuangan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah dan atau Unit Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah dan Unit Syariah serta nasabah yang bersangkutan.⁶

Ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan oleh nasabah, bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.⁷

Customer Service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang

⁵ Ibid.,26

⁶ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* ,(Jakarta:Kencana,2014), cet ke-4h.137.

⁷ Menurut Michael Lanning dalam karyanya *Delivering Profitabel Value*, sebuah perusahaan harus mengembangkan satu proposisi nilai yang superior secara bersaing, dan sistem penyerahan nilai yang superior. Proporsi nilai sebuah perusahaan adalah jauh lebih dari sekitar positioningnya pada suatu atribut tertentu. Pembeda pelayanan utama adalah penyerahan, instalasi pelatihan pelanggan, jasa konsultasi, perbaikan dan lain-lain Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2005), h.9.

bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Tugas seorang *customer service* yang sesuai dengan fungsinya tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani pelanggan atau nasabah dalam memberikan informasi kepada nasabah tentang produk-produk, jasa dan persyaratan-persyaratan yang terkandung dari setiap jenis produk bank.
- 2) Melaksanakan tahapan awal administrasi dalam pembukuan rekening.

Sistem *Teller* adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di *counter* yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasanya ditempuh dalam sistem kasir. *Teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai.

Berikut adalah tugas dan pekerjaan *teller*, yaitu :

1. Memeriksa identitas nasabah (petugas *counter*)
2. Meneliti keabsahan tanda tangan dan warkat (petugas *Specimen*)
3. Mengesahkan tanda terima setoran dalam batas kewenangan (pejabat kas)

Di dalam Islam Melalui Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada kaum mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada obyek dakwah (*customer/pelanggan/nasabah*).

فِيمَا رَحِمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ 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﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampunan bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membuat tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(Q.S Ali-Imron:159).

Jika mukmin bersikap keras, tidak care terhadap sesama (pelanggan) maka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin.

Menurut Kotler merumuskan pelayanan⁸ sebagai tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain secara prinsip *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Menurut Kotler⁹ dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Ketidak sesuaian *perceived service* atas *expected service* sehingga

⁸Menurut Nasution, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru". Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya. Nasution, M.N, *Manajemen Jasa Terpadu*. (Jakarta: PT Ghalia Indonesia), h.47

⁹ Op.Cit.,

menciptakan masalah kualitas pelayanan menurut nasabah, fenomena ini dinamakan kesenjangan (GAP). Dari sinilah terciptanya persepsi nasabah mengenai kepuasan nasabah (*consumer satisfaction*).

Apa yang akan terjadi jika pelanggan atau nasabah tidak puas dengan kualitas pelayanan sebuah perusahaan? Menurut J.M Juran seorang pengamat kualitas produk, mengemukakan bahwa “*Comminacation on produk dissatisfaction is usually at the initiative of customers, through complaints and the like. Communication on the product satisfactions is usually at the company’s initiative, through marketing researt*”. Yang artinya bahwa: “Bila pelanggan tidak puas terhadap kualitas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka pelanggan dengan inisiatifnya sendiri akan menceritakan kepada orang lain sebagai complain atas ketidakpuasannya. Sebaliknya kepuasan terhadap produk tertentu dilakukan atas inisiatif perusahaan melalui riset pemasaran”¹⁰.

¹¹Menurut Umar ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan oleh pelanggan atau nasabah dalam menilai kualitas pelayanan pada perusahaan jasa, yaitu:

1. Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, fasilitas, petugas, serta materi komunikasi yang disajikan pihak perusahaan untuk melayani para pelanggan atau nasabahnya.
2. Dimensi keandalan (*reliability*) adalah sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan secara akurat, terpercaya dan dapat diandalkan kepada konsumen.

¹⁰ Oka.A.Yoeti, *Customer Service: Cara Efectif Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta:Paramita, 2005), h.53.

¹¹ Umar dan Husen, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 446

3. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu menekankan kepada sikap diri penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, dan masalah konsumen.
4. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan keramahan serta kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dengan baik sehingga menimbulkan keyakinan dari konsumen atau nasabah
5. Emphaty (*emphaty*) yaitu kesediaan para karyawan untuk peduli, serta bagaimana karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi guna menumbuhkan rasa keakraban yang positif.

Bertolak dari kenyataan tersebut, perlu diadakan penelitian untuk meneliti kualitas pelayanan BRI Syariah ditinjau dari kepuasan nasabah sehingga dapat bersaing dengan bank konvensional. Berdasarkan pada permasalahan diatas, maka penulis mengangkat judul mengenai "***Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank BRI Syari'ah KCP Lawang)***"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti ini akan membahas mengenai tingkat kepuasan nasabah pembiayaan dengan rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan berperan dalam Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Lawang ?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Customer Service dan Teller terhadap tingkat Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Lawang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Peran Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Lawang.

2. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Customer Service dan Teller terhadap tingkat Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Lawang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. hasil penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan wawasan, bahan informasi, sumbangan pikiran, bahan referensi bagi peneliti berikutnya dengan penelitian baru serta evaluasi pengembangan bisnis perbankan yang berhubungan dengan pelayanan dan kepuasan pelanggan dan dapat memahami pentingnya layanan dalam bentuk kepuasan nasabah dalam kerja praktik didunia perbankan serta sebagai bahan referensi kepustakaan dan penelitian khususnya tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan nasabah.

2. Manfaat Empiris

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi PT. Bank BRI Syariah KCP Lawang dalam merumuskan kebijakan yang menyangkut kualitas pelayanan nasabah diukur dengan dimensi kualitas layanan.

E. Definisi Istilah

Kualitas menurut Kotler adalah “Seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Pelayanan menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan

merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Teller adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai atau kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.

“Kepuasan adalah evaluasi paska konsumsi bahwa suatu alternatif yang setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkatnya alternatif tersebut setidaknya bekerja sebagaimana yang diharapkan”.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.