

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Konteks Penelitian**

Indonesia pada saat ini mengalami perkembangan dan persaingan yang sangat pesat khususnya di bidang perbankan dimana ditandai dengan jumlah bank yang begitu banyak serta dituntut untuk selalu melakukan banyak inovasi dalam rangka menarik minat masyarakat untuk bertransaksi seperti menabung dan sebagainya, dikarenakan di dalam perbankan terdapat banyak produk yang ditawarkan kepada nasabah guna memenuhi seluruh kebutuhan nasabah serta keinginan yang dibutuhkan oleh nasabah dalam transaksi lembaga keuangan seperti perbankan, pembaruan inovasi dan pelayanan juga harus ditingkatkan supaya nasabah senantiasa selalu melakukan transaksi dan menjadi loyal pada lembaga keuangan yang baginya dinilai baik atau bagus.

Perbankan syariah sekarang ini banyak menjadi salah satu lembaga keuangan yang pada pengelolaannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yang pada saat sekarang ini sudah banyak mengalami perkembangan yang sangat pesat, serta adanya teknologi yang mendukung menjadi penyebab tingginya persaingan antara bank syariah dan bank konvensional serta sudah banyaknya pemahaman masyarakat akan perbedaan bank syariah dan bank konvensional. Bank Syariah ditengah air mendapatkan pijakan yang kokoh setelah adanya deregulasi sektor perbankan pada tahun 1983 dikarenakan sejak saat itu diberikan keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk nol persen atau peniadaan bunga sekaligus, perkembangan perbankan syariah ditandai dengan disetujuinya undang-undang No. 21 Tahun 2008 yang diatur dengan rinci landasan

hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah, dalam undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah, meskipun kehadiran bank syariah relatif masih baru dalam percaturan ekonomi dari pada perbankan konvensional, namun perbankan syariah sudah dapat diterima dengan baik di tengah masyarakat.

Peran perbankan untuk memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana, bank harus mampu memberikan jasa bank sesuai dengan kebutuhan nasabah, artinya semakin lengkap jasa bank yang diberikan, maka semakin baik. Demikian sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan. Saat ini, peningkatan akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan termasuk perbankan, hal ini disebabkan oleh kualitas jasa digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berarti sebuah bank harus melakukan berbagai upaya pembaharuan terus menerus yang tidak kenal henti untuk dapat menjadi aktor utama sehingga dapat menjadi preferensi utama *customer* yang berujung pada kepuasan dan bahkan loyalitas sehingga penting bagi bank-bank untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah dikarenakan ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut berpindah hati ke bank lain.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Menurut penelitian Neneng Nelvi, alasan nasabah memilih bank syariah sebagai

tempat menyimpan uang atau berinvestasi dapat dilihat dari faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah untuk menabung salah satunya adalah bauran pemasaran sedangkan faktor internalnya adalah dari perilaku konsumen yaitu psikologi nasabah. Menurut penelitian Roni Andespa, alasan nasabah memilih bank syariah untuk menabung adalah dari faktor marketing mix, faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi, sehingga dapat disimpulkan dari kedua penelitian tersebut, bahwa sebagian besar nasabah memilih bank syariah dilihat dari bauran pemasaran yang diterapkan didalam bank tersebut dan dari psikologi nasabah itu sendiri.<sup>1</sup> Dimana dalam bauran pemasaran itu sendiri juga ada factor internal seperti pelayanan yang dterpakan disuatu instansi atau lembaga keuangan.

Sebagaimana telah diketahui bahwa salah satu kegiatan utama bank adalah pemberian layanan. Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”. Bank yang melakukan pelayanan terbaik dapat menjadikan bank tersebut lebih unggul daripada pesaingnya.<sup>2</sup> Pengembangan ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial.<sup>3</sup>

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat sebanyak 53% atau sekitar 1.900 pengaduan nasabah terkait layanan perbankan. Secara statistik sejak beroperasi pada

---

<sup>1</sup> Roni Andespa, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah”, dalam *Jurnal Lembaga Keuangan dan perbankan*, Vol. 2, No. 1, Januari-Juni, 2017, hlm. 56.

<sup>2</sup> Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 62

<sup>3</sup> Ibid.

2013, OJK sudah menangani 3.832 pengaduan dan telah diselesaikan sebesar 93,72%. Sebagian besar terkait masalah kredit, yakni yang menunjukkan gejala tidak lancar kemudian direstrukturisasi, lalu muncul komplain.<sup>4</sup> Pelayanan prima adalah segala bentuk upaya terbaik dan sempurna serta bermutu tinggi guna membangun kesetiaan pelanggan sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan produktifitas bank, pelayanan prima itu sendiri menjadi tuntutan pelayanan yang memuaskan nasabah, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalitas menjadi suatu aspek penting. Nasabah kelas atas atau sering disebut prioritas ini memang kerap mendapatkan perlakuan istimewa dari bank yang mengadakan layanan tersebut. Umumnya bank memberikan semacam “karpet merah” sebagai gambaran istimewa untuk kategori nasabah prioritas, hal itu dikarenakan nasabah prioritas melakukan investasi di suatu bank dalam jumlah banyak. Melalui pelayanan nasabah prioritas dengan berbagai fasilitas lebih yang diberikan ini pihak bank berharap nasabah benar-benar akan terlayani dengan prima, perbedaan pelayanan dan manfaat yang diberikan oleh bank antara prioritas dengan biasa menjadi daya tarik bagi nasabah prioritas masing-masing bank. Bank yang unggul dalam tawaran khusus pada nasabah prioritas berharap mampu mempertahankan nasabah prioritas yang ada dan juga bisa menarik nasabah prioritas dari bank lain.

Menurut hadits HR Bukhari dan Muslim tentang pelayanan, dimana dalam hadits tersebut menjelaskan *“barang siapa beriman kepada Allah Swt dan hari akhir hendaklah ia berkata baik atau diam. Barang siapa yang beriman kepada Allah Swt*

---

<sup>4</sup> OJK: 53 Persen Pengaduan Nasabah Soal Layanan Nasabah, diakses di <https://www.republika.co.id/> pada 12 September 2022 pukul 12:08 WIB.

*dan hari akhir hendaklah ia menghormati tetangga. Barang siapa beriman kepada Allah Swt dan hari akhir hendaklah ia memuliakan tamu.*<sup>5</sup>” maksudnya tetangga atau tamu dalam dunia perbankan biasa kita artikan sebagai nasabah, dalam melakukan pelayanan yang baik karyawan hendaknya menghormati dan memuliakan nasabah dengan memberikan kenyamanan sebagai prioritas utama dan tidak saling menyakiti.

Di Madura sendiri sudah banyak bermunculan Bank Syariah, salah satunya adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, yang disana merupakan satu-satunya bank di Madura yang ada bagian service quality (kulaitas layanan), tugasnya adalah menilai dan mengevaluasi semua kegiatan dari front liner (*satpam, teller, Customer Service*). Hal itu menunjukkan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan sangat memperhatikan pelayanan pada setiap nasabahnya. Hal tersebut juga berlaku untuk nasabah prioritas. Sama halnya dengan bank lain tentunya BPRS bhakti sumekar juga menyediakan pelayanan khusus bagi nasabah prioritas karena dengan pelayanan nasabah prioritas bantuan yang akan diberikan kepada nasabah adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah prioritas tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai suatu loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi.

Hal yang menarik untuk diteliti dalam hal ini, adalah pada kenyataannya tuntutan nasabah atau pelanggan selalu lebih cepat dari pada kemampuan perusahaan untuk mengajarnya, maka tidaklah heran seringkali terjadi *gap* antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh seorang *Very Important Person* (VIP) *costumer*, artinya manfaat yang dirasakan oleh nasabah prioritas tidak terlalu

---

<sup>5</sup> Al-Qur'an, Hadits Arbain ke 15 tentang *Etika Orang Beriman*, diakses tanggal 12 Oktober 2022 Pukul 07:30 WIB

berbeda dengan nasabah bukan prioritas. Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka penelitian berjudul: *“Pelayanan Prima Nasabah Prioritas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan”*.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian diatas, peneliti menemukan beberapa fokus penelitian, diantaranya adalah:

1. Apa kriteria nasabah prioritas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan?
2. Bagaimana penerapan pelayanan prima nasabah prioritas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan?
3. Bagaimana kendala dalam menghadapi nasabah prioritas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan?

## **C. Tujuan Penelitian.**

Peneliti dapat menemukan tujuan penelitian dengan berdasarkan fokus penelitian diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui kriteria nasabah prioritas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.
2. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima nasabah prioritas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Pamekasan.
3. Untuk mengetahui kendala dalam menghadapi nasabah prioritas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat secara ilmiah dan praktis antara lain sebagai berikut:

### **1. Kegunaan Teoritis.**

Sebuah rujukan referensi kepustakaan untuk peneliti berikutnya yang ingin menganalisis penelitian mengenai pelayanan prima nasabah prioritas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

### **2. Kegunaan Praktis.**

Adapun kegunaan praktis penelitian ini antara lain :

#### **a. Bagi IAIN Madura**

Penelitian ini sebagai suatu sumbangsih pemikiran terhadap literatur perpustakaan yang dapat dibaca oleh mahasiswa dalam memperkaya referensi baik hal itu untuk keperluan penelitian maupun tugas akademik.

#### **b. Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan wawasan penulis tentang penerapan pelayanan prima nasabah prioritas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

#### **c. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bahan masukan terkait penerapan pelayanan prima nasabah prioritas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

## **E. Definisi Istilah**

Dalam memahami proposal dan untuk menghindari kesamaan persepsi dan pemaknaan dalam proposal ini, maka penulis menjelaskan beberapa istilah dalam judul proposal,

1. Pelayanan Prima: Pelayanan prima adalah segala bentuk upaya terbaik dan sempurna serta bermutu tinggi guna membangun kesetiaan nasabah atau pelanggan sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan produktivitas bank.
2. Nasabah prioritas: Nasabah prioritas adalah nasabah yang melakukan investasi pada suatu bank dalam jumlah besar mulai dari 500 juta hingga 2 milyar sesuai dengan ketentuan kriteria prioritas menurut masing-masing bank.
3. BPRS Bhakti Sumekar: BPRS Bhakti Sumekar adalah sebuah badan usaha milik daerah Kabupaten Sumenep yang didirikan pada tanggal 16 September 2002 dengan bentuk perseroan terbatas, kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Yang hingga saat ini memiliki kurang lebih 26 kantor cabang, salah satunya di Kabupaten Pamekasan.