

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bank syariah adalah Bank yang beroperasi dengan tidak menerapkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi Muhammad SAW. Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.¹

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 jo. UU No. 7 Tahun 1992, ketiganya mempunyai pengertian yang sama tentang bank yaitu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Kedua, pengertian bank dapat diperjelas berdasarkan produk yang ditawarkan kepada konsumen, bahwa bank adalah institusi yang menerima simpanan uang dan menyalurkannya kepada masyarakat, serta menyediakan jasa lainnya. Ketiga, pengertian bank dengan pendekatan fungsi ekonomi, bahwa bank adalah

¹Setia Budhi Wilardjo. "Pengertian, Peran Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia", *Jurnal Unimus*. Vol. 2 No. 1 (September 2004) 2-1

lembaga yang menerima simpanan uang dan menyalurkannya kepada usaha kegiatan ekonomi dan juga melakukan kegiatan jasa lainnya²

Lembaga Keuangan Syari'ah adalah sebuah lembaga keuangan yang prinsip operasinya berdasarkan pada prinsip-prinsip syari'ah Islamiah.³Operasional lembaga keuangan Islam harus menghindari dari riba, *gharar* dan *maisir*.Hal-hal tersebut sangat diharamkan dan sudah diterangkan dalam AlQuran dan Al- Hadist.Tujuan utama mendirikan lembaga keuangan Islam adalah untuk menunaikan perintah Allah dalam bidang ekonomi dan muamalah serta membebaskan masyarakat Islam dari kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh agama Islam.

Service Excellent menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam dunia perbankan karena *Service Excellent* menjadi penentu kemajuan perbankan.Seperti halnya yang di ungkapkan dalam penelitian yang ditulis oleh slamet bisri membahas tentang pentingnya *Service Excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam juranl penelitian tersebut dibahas hasil dari penelitian tersebut yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Service Excellent* terhadap kepuasan pelanggan atau nasabah.⁴

Banyaknya kantorlembaga keuangan syariah yang berdiri, masyarakat akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah

² Ahmad Supriyadi. "Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis Dan Sosiologis Bangsa Indonesia", *jurnal ekonomi syariah*. Vol 1 No 1 (Desember 2017) 3-4

³Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 1

⁴ Slamet Bisri, "Ecellent service untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada bisnis filateli", *jurnal Indonesia economics business and management research*. Vol. 1.No. 1. (2018).

penting. 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.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Kepuasan nasabah dapat ditentukan oleh beberapa faktor : Bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*ReAbility*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepedulian (*emphathi*). kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan naasabah, kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dari definisi tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala upaya yang dilakukan perusahaan didalam memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima agar pada akhirnya perusahaan dapat bertahan di pasar dan mendapatkan kepercayaan konsumen.⁵

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang sangat keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada di tangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perbankan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan.

⁵Joko santoso. "Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen". *Jurnal akuntansi dan manajamen*. Vol. 16 No.01 (April 2019) 130

Perkembangan Bank Syariah di Pamekasan saat ini dapat dikatakan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari berdirinya kantor Cabang Madya baru dari bank-bank syariah diantaranya yaitu Bank Syariah Indonesia, Bank Pembiayaan Rakyat syariah Bhakti Sumekar, KSPPS Nuri Jatim dan BMT. Berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, bank-bank syariah yang ada di Pamekasan gencar melakukan promosi atas produk-produk yang dimilikinya, menawarkan produk barunya ke berbagai tempat, seperti kampus, pasar, dan tempat-tempat keramaian lainnya.

Hal tersebut juga dilakukan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan yang mana BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan dalam mengikat atau menjaga kepuasan nasabah. Cara yang dilakukan yakni memberikan pelayanan prima hal berdampak dengan kepuasan nasabah. BPRS Bhakti Sumekar menjadi salah satu BUMD yang memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik dan akan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan prestasi yang diraih oleh BPRS Bhakti Sumekar, bahkan Ada 3 kategori penghargaan yang diterima langsung oleh Direktur Utama PT. BPRS Bhakti Sumekar, Novi Sujatmiko di Hotel Shangri-La, Jakarta, Rabu (26/09) lalu oleh Majalah Infobank, pada ajang “7th Infobank Sharia Awards 2018“. 3 penghargaan itu, pertama, BPRS Bhakti Sumekar kembali mendapatkan predikat Sangat Bagus atas Kinerja Keuangan Selama Tahun 2017 untuk kategori Bank BPR Syariah dengan aset di atas Rp250 miliar. Penghargaan ini diberikan kepada institusi keuangan syariah nasional setelah melalui proses pada rating yang dilakukan Biro Riset

Infobank (bir1) terhadap 265 institusi keuangan syariah. Penilaian dilakukan terhadap kinerja keuangan publikasi 2 tahun terakhir, yakni 2016 dan 2017. Ke dua, meraih penghargaan Golden Award atas kinerja positif selama 5 tahun berturut-turut (2013-2017). Dan yang ke tiga, BPRS Bhakti Sumekar juga mendapatkan anugerah gelar *The Best Asset Quality Sharia Rural Banks* 2015-2017. Pengukuran kategori ini menggunakan data kinerja institusi keuangan syariah selama 3 tahun, yakni tahun 2015 hingga 2017. “Predikat *The Best Asset Quality Sharia Rural Banks* dari Majalah Infobank merupakan penghargaan atas kerja keras seluruh karyawan dan manajemen dalam melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah,” terang Novi Sujatmiko, Rabu (03/10).⁶ Ketiga prestasi yang telah diraih oleh BPRS Bhakti Sumekar tidak akan diraih kecuali dengan kualitas pelayanan yang prima dari seluruh karyawan BPRS Bhakti Sumekar.

Berlatarkan uraian singkat permasalahannya, peneliti menginginkan studi lebih dalam mengenai upaya yang dilakukan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui *Service Excellent*. Untuk selanjutnya, ditariklah judul “**Implementasi Service Excellent Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan)**”

⁶Tentang BPRS bhakti sumekar. diakses dari <https://www.sumenepkab.go.id/berita/baca/pt-bprs-raih-3-penghargaan-dari-infobank-sharia-awards-pukul.01.00>, 06 10 2023.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana Implementasi *Service Excellent* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan?
2. Bagaimana Implementasi *Service Excellent* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan dapat meningkatkan kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Implementasi *Service Excellent* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan
2. Untuk mengetahui Implementasi *Service Excellent* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Padapat meningkatkan kepuasan nasabah

D. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini, besar harapan peneliti agar penelitian ini bisa bermanfaat dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan. Adapun hasil dari penelitian ini dimungkinkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Manfaat teoritis

Manfaat ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan memperkaya khazanah pengetahuan ekonomi Islam terutama yang berkaitan dengan implementasi *Service Excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Manfaat praktis

Secara praktis di harapkan semoga penelitian ini dapat bermanfaat :

- a. Bagi perguruan tinggi, dengan hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu sumber kajian bagi kalangan

mahasiswa baik sebagai bahan pengetahuan maupun materi perkuliahan dan juga kepentingan penelitian berikutnya sebagai bahan pertimbangan.

- b. Bagi peneliti, tujuan dari sebuah penelitian adalah untuk memperoleh pengetahuan tentang suatu kejadian, teori, dan hal-hal lainnya sehingga bisa menerapkan pengetahuan tersebut. selain itu, sebagai pemenuhan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Strata Satu (S-1) Perbankan Syariah di IAIN Madura.
- c. Bagi civitas Akademika, hasil penelitian ini akan menjadi salah satu sumber kajian mahasiswa khususnya untuk mahasiswa prodi Perbankan Syariah, baik untuk bahan materi perkuliahan ataupun penyusunan tugas akhir di periodeselanjutnya.

E. Definisi Istilah

1. Implementasi

Implementasi menurut KBBI adalah pelaksanaan/ penerapan.

2. *Service Excellent*

Service Excellent adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

3. Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Peneliti juga ingin mentelaah kembali pada penelitian sebelumnya sebagai perbandingan kembali pada penelitian yang akan dilaksanakan. Kajian terdahulu berfungsi sebagai bahan analisis berdasarkan kerangka teoritik yang akan dilakukan selanjutnya. Berikut beberapa penelitian terkait Implementasi *Service Excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di bank Syariah antara lain:

- A. Skripsi yang ditulis oleh Annisa Meiliana yang berjudul “persepsi pengaruh *Service Excellent* oleh customer service terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jabar Banten Syariah (BJBS) KCP Ciputat”.⁷ Hasil dari penelitian tersebut adalah bahwa pelaksanaan *Service Excellent* oleh customer service pada BJB Syariah KCP Ciputat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dalam skripsi ini penulis menemukan beberapa perbedaan dengan yang akan penulis teliti, yang pertama dalam judul skripsi tersebut yang diteliti adalah pengaruh *Service Excellent* oleh customer serviceterhadap kepuasan nasabah sedangkan yang penulis teliti impleentasi *Service Excellent* sebagai upaya peningkatan kepuasan nasabah, yang kedua lokasi penelitian tentunya sangat berbeda dengan yang peneliti pilih, yang ketiga adalah metode penelitian yang yang digunakan adalah kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, jadi penelitian yang penulis akan lakukan masih belum ada

⁷ Annisa Meiliana, “pengaruh service excellence oleh customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank jabar banten syariah BJBS KCP ciputat” (Skripsi, UIN syarif hidayatullah, Jakarta, 2017).

yang sama.

B. Shintesa Sastrawan Sakti juga menulis skripsi yang berjudul “implementasi *Service Excellent* pada PT. BANK BRI syariah KCP batu ditinjau dari kepuasan pelanggan”.⁸ Hasil dari penelitian tersebut adalah sesungguhnya CS telah melaksanakan *Service Excellent* secara menyeluruh. Sehingga tidak ada aspek yang dominan dalam pelaksanaan *Service Excellent* oleh CS pada BRI Syariah KCP Batu. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode kualitatif. Perbedaan penelitian tersebut dengan yang akan peneliti teliti adalah dari segi lokasi penelitiannya, dalam penelitian tersebut tempat penelitiannya di Kota Malang sedangkan peneliti meneliti di Kabupaten Pamekasan.

C. Erlis Purwanti menulis skripsi yang berjudul “Analisis Standar Penerapan *Excellent Service* Oleh Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Unit Ranuyoso Kanca Lumajang”.⁹ Hasil dari penelitian tersebut adalah dari keseluruhan standar penerapan *service excellen* oleh *Customer Service* dimasa Covid-19 dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) UNIT RANUYOSO KANCA Lumajang telah memberikan kepuasan nasabah. Metode yang digunakan dalam

⁸ Shintesa Sastrawan Sakti, “implementasi service excellence pada PT. BRI Syariah ditinjau dari kepuasan pelanggan” (Skripsi, Uin Maulanan Malik Ibrahim, Malang, 2018).

⁹ Erlis Purwanti, “Analisis Standar Penerapan *Excellent Service* Oleh Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Unit Ranuyoso Kanca Lumajang” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).

penelitian tersebut adalah deskriptif kualitatif. Pada penelitian tersebut membahas tentang pelayanan prima yang diberikan oleh customer service kepada nasabah BRI cabang Lumajang sedangkan yang peneliti teliti yaitu tentang pelayanan prima kepada nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. *Service Excellent* yang diberikan meliputi pelayanan customer service, sarana dan prasaranayang diberikan kepada nasabah. Perbedaan yang kedua adalah penelitian tersebut pada masa Covid-19 sedangkan yang peneliti teliti sudah memasuki masa normal. Perbedaan yang ketiga adalah dari segi tempat penelitiannya dalam penelitian tersebut temat penelitiannya di BRI KANCA Lumajang sedangkan peneliti meneliti di BPRS Bhakti Sumekar Cbang madya Pamekasan.

- D. Leni Indriani Rahayu menulis skripsi yang berjudul “Peranan *Service Excellent* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis”¹⁰. Hasil dari penelitian tersebut adalah *Service Excellent* berpersn penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kualitatif deskriptif. perbedaan dengan yang peneliti teliti adalah dalam peneltitian tersebut variable X-nya adalah perannn sedangkan peneliti menggunakan implementasi. Perbedaan yang keud adalah dari segi tempat penelitannya, dalam penelitian tersebut tempat penelitiannya PT Bank Mandiri Taspen kantor kas Ciamis, sedangkan peneliti meliti di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya

¹⁰Leni Indriani Rahayu, “Peranan *Service Excellent* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis” (Skripsi, Universitas Siliwangi, Tasikmalaya, 2021).

Pamekasan.

- E. Afriyani Fadillah menulis skripsi yang berjudul “Penerapan *Service Excellent* Oleh Customer Service Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Di Pt Bprs Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris”¹¹. Hasil dari penelitian tersebut adalah melayani nasabah dan memberikan informasi dengan menggunakan SOP secara baik dan benar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kualitatif deskriptif. Perbedaan dengan yang peneliti teliti yaitu menjaga kepuasan nasabah sedangkan yang peneliti teliti adalah meningkatkan kepuasan nasabah, perbedaan yang kedua adalah dari segi tempat penelitiannya, dalam penelitian tersebut objek penelitiannya di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, sedangkan peneliti menggunakan objek penelitian di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.
- F. Ayu Farida menulis journal yang berjudul “pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK. Cabang pahlawan revolusi baru”¹². Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan memiliki hubungan yang kuat, mempunyai hubungan yang signifikan. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kuantitatif. Perbedaan dalam penelitian tersebut dengan yang

¹¹ Afriyani Fadillah, “Penerapan *Service Excellent* Oleh Customer Service Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Di Pt Bprs Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, 2021).

¹² Ayu Farida, “pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK. Cabang pahlawan revolusi baru” *Jurnal administrasi bisnis*. Vol. 3 No.02 (September 2019).

peneliti teliti adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kuantitatif, sedang yang peneliti teliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan yang kedua dari segi tempat penelitiannya, dalam penelitian tersebut PT. BANK MANDIRI cabang pahlawan revolusi baru, sedangkan peneliti meneliti di BPRS bhakti sumekar.

G. Ghina alhananni menulis jurnal yang berjudul “dampak *Service Excellent* terhadap kepuasan pelanggan salon strawberry”¹³. Hasil penelitian tersebut menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kuantitatif. Perbedaan dengan yang peneliti teliti adalah metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Perbedaan yang kedua adalah tempat penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah salon strawberry jember, sedangkan peneliti meneliti di BPRS bhakti sumekar.

H. Slamet bisri menulis jurnal yang berjudul “*Service Excellent* untuk meningkatkan kepuasan nasabah”¹⁴. Dalam jurnal penelitian tersebut dibahas hasil dari penelitian tersebut yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Service Excellent*

¹³Ghina alhananni, “dampak *Service Excellent* terhadap kepuasan pelanggan salon strawberry”*jurnal penelitian dan pengembangan sauns dan humaniora*, Vol. 6 No.03 (Oktober 2022).

¹⁴ Slamet Bisri, “Ecellent service untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada bisnis filateli”, *jurnal Indonesia economics business and management research*. Vol. 1.No. 1. (2018).

terhadapkepuasan pelanggan atau nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kuantitatif. Perbedaan dengan yang peneliti teliti adalah dari segi metode penelitiannya, dalam penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Perbedaan yaangkedua adalah objek penelitian yang digunakan dala penelitian tersebut adalah di kantor pos Yogyakarta, sedangkan peneliti meneliti di BPRS bhakti suumekar.