

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang keberadaannya sangat tergantung kepada kepercayaan setiap nasabah yang mempercayakan akan dana simpanannya pada suatu perbankan tersebut. Oleh karena itu, bank sangat penting dalam hal menjaga suatu kepercayaan masyarakat yang akan menyimpan dananya, maupun produk dan jasa-jasa lainnya, agar tetap terjaga dalam tingkatan yang tinggi. Adapun kepercayaan masyarakat terhadap bank merupakan unsur paling pokok dari suatu bank, sehingga terjaganya kepercayaan masyarakat kepada suatu perbankan. Pihak bank harus dapat mempertahankan citra positif bank untuk dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya. Kepercayaan ini dibangun dengan memberikan suatu produk-produk perbankan, pelayanan maupun keamanan yang berkualitas.

Menurut Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹ Era modern ini perkembangannya perbankan semakin pesat, dimana dapat mempengaruhi munculnya perbankan yang berkonsep syariah dimana dalam hal transaksi sangat diharamkannya riba, gharar serta maysir. Bank islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah atau biasa disebut dengan Bank Tanpa Bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-qur'an dan Hadis Nabi saw. Bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dan riba.² Bank syariah memiliki fungsi

¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2011), 24.

² Muhamad, *Sistem Bagi Hasil dan Pricing Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2016), 1.

menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk kerja sama usaha maupun jual beli yang berkonsep dasar pada Al-qur'an dan Hadis.

Dengan lahirnya perbankan prinsip syariah mampu diharapkan dapat menciptakan pertumbuhan ekonomi masyarakat dengan adanya pembiayaan-pembiayaan yang diterapkan oleh bank syariah tersebut. Adanya pembiayaan bank syariah ini dapat menumbuhkan hubungan dengan nasabah, sehingga hubungan bank syariah ini dapat menjalin kerjasama yang baik secara syariah. Jadi, pelayanan dan etika perbankan harus selalu diterapkan sesuai aturan yang baik sehingga akan dapat menarik bagi masyarakat untuk bertransaksi di bank tersebut. Mutu suatu produk adalah suatu kondisi fisik, sifat dan kegunaan suatu barang yang dapat memberikan kepuasan konsumen secara fisik maupun psikologis. Maksud produk disini mempunyai 2 arti, yakni barang atau jasa.³ Faktor yang menentukan keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Jhon Svikoli salah satunya adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada konsumennya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan.⁴ Bank selalu memberikan produk-produk yang menarik bagi nasabahnya, serta sesuai dengan produk yang dibutuhkan nasabah. Di bank terdapat berbagai bagian, tiap bagian mempunyai tugas yang berbeda-beda. Karena bank bergerak dibidang jasa, maka tidak hanya produk saja yang ditawarkan. Yang terpenting adalah kualitas pelayanan yang baik dan keamanan.

Menurut Philip Kotler pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilik sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁵ Jadi, pelayanan atau *service* merupakan jasa yang diberikan pihak bank kepada nasabah dalam melakukan suatu transaksi.

³ Suryadi Prawirosetono, *Manajemen Operasi, edisi ke-4*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 320.

⁴ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 148.

⁵ Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), 152.

Sumber daya manusia adalah komponen penting yang terdapat pada suatu organisasi, karena suatu organisasi atau perusahaan akan mengalami kemajuan yang sangat signifikan, dengan adanya sumber daya manusia yang mampu memberikan kualitas terbaik dan berpengetahuan luas. Sumber daya manusia yang termasuk dalam suatu organisasi atau perusahaan yaitu para pegawai atau karyawan. Karyawan itu sendiri tidak bisa selalu diatur apalagi ingin dikuasai semuanya seperti contoh mengatur mesin. Karyawan merupakan sumber daya yang dimiliki perusahaan yang berperan aktif dalam menetapkan perencanaan, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan akan berupaya selalu meningkatkan kinerja para karyawan, demi tercapainya tujuan dari perusahaan.

Pada dasarnya Bank Jatim Syariah merupakan sebagai penyalur dana dan penghimpun dana dari berbagai masyarakat atau nasabah, terutama bagian *Frontliner* diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan kualitas baik dan kinerja yang maksimal dalam hal kerjanya, *frontliner* meliputi antara lain *Customer Service, Teller dan Security Bank*. *Frontliner* merupakan petugas bank yang berhadapan langsung dengan nasabah. Peranan *Frontliner* penting, sebab sebagai ujung tombak dalam perbankan untuk hal memberi pelayanan kepada nasabah secara baik, sehingga nasabah dapat menjadi loyal terhadap jasa bank dan merasa puas dalam pelayanan.⁶ *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan.⁷ *Customer Service* harus mampu mempelajari perilaku konsumen. Tujuan mempelajari perilaku konsumen secara *spesifik* adalah agar kita dapat mengetahui tingkah laku, kebiasaan, serta karakteristik konsumen. Berdasarkan informasi tersebut, kita menyusun strategi dan program untuk memenuhi serta memuaskan kebutuhan serta keinginan pelanggan.⁸ *Teller*

⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 22.

⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 180.

⁸ Freddy Rangkui, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), 177.

adalah petugas yang bekerja di *frontliner banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan berupa transaksi tunai maupun non tunai dan melakukan pembukuan kedalam sistem bank.⁹ *Security bank* memiliki peran untuk melakukan pengamanan, membantu pengambilan nomor antrian nasabah, serta membantu dalam pengisian formulir untuk setoran maupun pengiriman jika diperlukan.¹⁰

Dalam memberikan pelayanan, bank tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan *customer service*, dikarenakan *customer service* adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah. Selain itu, *customer service* lebih banyak interaksi dengan nasabah terutama mengenai produk perbankan. Dengan demikian, *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan/nasabah. Kepuasan pelanggan/nasabah sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah yang diterima lebih besar (*minimal sama*) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.¹¹ Pelayanan prima merupakan salah satu kepedulian dari perusahaan terhadap nasabah dengan dapat memberikan pelayanan yang sebaiknya untuk memenuhi kebutuhan maupun harapan nasabah, dengan sesuai prosedur dan standar pelayanan untuk memberikan kepercayaan nasabah agar selalu merasa puas, sehingga nasabah

⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 3.

¹⁰ Jenny Perwira, “*Pengaruh Kualitas Frontliner terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Syariah Cabang Panglima Polim Jakarta Selatan*”, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016), 4.

¹¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 192-193.

dapat mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap bank. Pelayanan disebut sangat baik bahkan terbaik akan menjadi suatu keuntungan dari perbankan, dan dapat mampu pihak yang dilayani merasa puas, jadi pelayanan prima dimanaa harapan nasabah dapat terpenuhi atau sesuai dengan keinginannya.¹² Ada enam faktor pelayanan prima, yaitu:

a) *Ability* (kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni.

b) *Attitude* (sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan.

c) *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik maupun non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan *kredibilitas* perusahaan oleh konsumen.

d) *Attention* (perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e) *Action* (tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

¹² Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), 7.

f) *Accountability* (pertanggungjawaban)

Suatu sikap berperhikhan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.¹³

Setiap bank memiliki prosedur dan tata cara yang berbeda untuk menerapkan pelayanan prima, adanya pelatihan untuk para karyawan bank sehingga akan menciptakan dedikasi pribadi yang tinggi dalam menarik perhatian nasabah dan bersikap ramah sehingga menimbulkan kesan positif dari nasabah. Pelayanan prima harus ditunjang oleh sumber daya manusia yang handal, mempunyai ciri khas yang berbeda, dan memiliki visi yang jauh kedepan. Pelayanan yang terbaik harus dapat diterapkan secara terus menerus supaya nasabah tidak meninggalkan bank. Dalam memberikan rasa kepuasan terhadap nasabah, sangat dipelukan pelayanan prima karena nasabah akan merasa dirinya dapat diperhatikan semestinya. Jika nasabah merasa senang pada pelayanannya maka mereka akan terus menggunakan jasa dan produknya serta nasabah akan setia kepada bank. Kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Contohnya, seorang pelanggan tersenyum saat melihat produk atau jasa yang sedang dipromosikan maka seseorang itu telah merasakan kepuasan pada produk atau jasa yang dilihat.¹⁴ Kepuasan nasabah tercipta jika nasabah merasakan hasil pekerjaan atau pelayanan yang sesuai dengan ekspektasinya, bahkan dapat melebihi ekspektasi. Pengembangan dalam bisnis perbankan unsur utama yang sangat diperlukan merupakan pelayanan.

Budaya kerja pada dasarnya merupakan suatu sistem nilai yang diambil maupun dikembangkan oleh suatu perusahaan sehingga menjadi suatu aturan, yang dipakai sebagai pedoman berfikir dan bertindak dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Nilai budaya kerja menunjukkan intensitas budaya kerja, yaitu sejauh mana karyawan menerima dan menjadi budaya kerja sebagai

¹³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, 215-216.

¹⁴ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Asdi Mahasatya, 2001), 44.

landasan kerja.¹⁵ Pelayanan Bank Jatim Syariah sangat berfokus pada budaya dan sumber daya manusia terhadap pelayanan, sehingga selalu ramah terhadap nasabah lama maupun baru. Kebiasaan tersebut, karena adanya prinsip pelayanan yang sangat mengutamakan layanan fokus kepada nasabah, dengan membangun karakter sumber daya insani yang sesuai prinsip luhur yang telah dicontohkan oleh Rasulullah SAW, yaitu dengan insani yang beriman, cerdas, amanah, jujur, serta berkomunikasi dengan baik. Pelayanan yang sangat prima serta baik sangat dibutuhkan suatu perusahaan terutama perbankan. Faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan adalah pelayanan yang memberikan kepuasan pada nasabahnya.

Tabel 1.1
Jumlah Akun Nasabah Produk Tabungan pada
Bank Jatim Syariah KCP Blitar Tahun 2017 s/d 2019

Akad	Produk Tabungan	NOA (<i>Number of Account</i>)		
		2017	2018	2019
Mudharabah	Tabungan Barokah	780	953	1.204
	Tabungan Barokah Sejahtera	-	-	9
	Tabungan Haji Amanah	293	459	650
	Tabungan Rencana Barokah iB Barokah	-	-	9
Wadiah	TabunganKu iB	366	536	634
	Tabungan Simple iB	234	378	595
	Tabungan Umroh iB Amanah	12	13	23
Jumlah		1.685	2.339	3.124

Sumber: Data Sekunder Bank Jatim Syariah KCP Blitar

Terkait pelayanan tabel diatas dapat menunjukkan peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya di Bank Jatim Syariah KCP Blitar merupakan salah satu faktor dari segi pelayanan dan keistimewaan dari budaya kerja yang

¹⁵ Tesniana Makmur, *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 13.

dilakukan *frontliner* di Bank Jatim Syariah KCP Blitar dengan prinsip *fast & simplicity* (sigap dan tanggap dalam dinamika pelayanan untuk memudahkan nasabah), *agile & business savvy* (bekerja dengan cepat, gesit, cekatan, responsif dan proaktif), serta *respect* pada nasabah dan penerapan budaya kerja yang dinamakan BJS FASTER yaitu: *Fathonah* (bersikap bijaksana dan cerdas), *Amanah* (berperilaku jujur dan dapat dipercaya), *Sidiq* (menjalankan nilai-nilai kebenaran), *Tabligh* (dapat menyampaikan pengetahuan dan ketrampilan yang inovatif), *Empati* (mengambil perspektif orang lain dengan simpatik dan memberi solusi), dan *Result Oriented* (ulet dalam berikhtiar dan doa untuk mencapai hasil yang optimal dan barokah), sehingga nasabah nyaman maupun puas pada produk dan jasa layanan.¹⁶

Sebelumnya, Peneliti telah melakukan observasi di Bank Jatim Syariah KCP Blitar, melihat terdapat adanya kebiasaan pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar ini, dimana adanya ikatan baik sesama rekan kerja dan sikap saling membantu sesama karyawan lain dalam hal kesulitan. Karyawan juga bersedia datang lebih pagi dari jam yang telah ditentukan bank untuk dapat melakukan *briefing* awal dan pulang lebih lambat. Kebiasaan tersebut dapat menunjukkan juga penerapan budaya kerja bank untuk dapat memberikan kualitas pelayanan maupun kepuasan nasabah. Bank Jatim Syariah mengutamakan layanan yang memuaskan nasabah dan berbagai produk menarik sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dan memfasilitasi pengembangan usaha mikro kecil dan menengah.

Dengan kehadiran Bank Jatim Syariah KCP Blitar yang merupakan Kantor Cabang Pembantu dari Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, memiliki lokasi yang strategis di tengah pusat kota, serta memiliki fasilitas yang lengkap dalam perluasan jaringan, layanan syariah, dan *Electronic Channel* seperti ATM, *SMS Banking*, *EDC* dan *Mobile Banking*. Bank Jatim Syariah KCP Blitar sudah meraih berbagai penghargaan Kinerja Terbaik Tahun 2018 terutama *service excellence*, dengan adanya bank umum berbasis syariah dan

¹⁶ Rina Pertiwi, Staff Service Assistant Bank Jatim Syariah KCP Blitar, tanggal 2 Juli 2020.

penambahan jumlah akan dapat meningkatkan persaingan diantara bank-bank lain yang ada, sehingga bank tersebut akan dapat berusaha dalam hal meningkatkan fasilitas, pelayanan pada nasabah serta kinerjanya lebih baik dan berkualitas. Berdasarkan uraian diatas, maka untuk mengetahui lebih lanjut tentang pelayanan *Frontliner* di bank jatim syariah penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Peranan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah KCP Blitar?
2. Bagaimana Budaya Kerja pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar?
3. Bagaimana Peranan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, ada beberapa tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.
2. Untuk mengetahui Budaya Kerja pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar.
3. Untuk mengetahui Peranan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan pembaca tentang Peranan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* dalam

Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.

2. Kegunaan secara praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan serta wawasan tentang perbankan syariah, khususnya mengenai Peranan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.

b. Bagi Bank Jatim Syariah KCP Blitar

Penelitian ini diharapkan dapat menjawab permasalahan tentang Peranan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar sehingga dapat dijadikan bahan dan langkah-langkah perbaikan bagi bank untuk meningkatkan kualitas serta pelayanan.

c. Bagi Akademik

Sebagai bahan masukan bagi mahasiswa untuk menambah wawasan mengenai Peranan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.

E. Telaah Pustaka

Berikut Telaah Pustaka yang digunakan penulis:

Tabel 1.2
Telaah Pustaka

No.	Nama dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Vika Puspita Ningrum (2014), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas	Standar Pelayanan Frontliner (Teller) di PT. Bank	Menggunakan metode kualitatif.	Terletak pada subyek penelitian.

	Sebelas Maret Surakarta.	Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten tbk (Bank BJB) Cabang Surakarta		
2	Lita Indira Arista (2015), Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri Tulungagung	Analisis Strategi Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di BMT Sahara Tulungagung	Fokus membahas tentang pelayanan di bidang jasa	Terletak pada subyek penelitian
3	Dina Novita Krisni (2014), Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri Tulungagung	Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung	Menggunakan metode kualitatif dan pelayanan kepada nasabah	Terletak pada subyek penelitian
4	Hikmatul Laily Amalia (2014), Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidatullah Jakarta	Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Mualamat Cabang Cileduq	Membahas mengenai pelayanan dan kepuasan nasabah di bank	Metode penelitiannya menggunakan kuantitatif, sedangkan penulis sekarang menggunakan metode kualitatif
5	Dwi Rahayuningrum (2011), Progam Studi Ekonomi Syariah STAIN Kediri	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Sya'riah Cabang Kediri	Fokus pembahasan tentang kepuasan nasabah	Subyek penelitian dan metode penelitian yang digunakan