

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki peran penting dalam perkembangan ekonomi suatu negara. Seiring perkembangan zaman, perkembangan lembaga keuangan ataupun bank juga mengalami perkembangan pesat baik bank konvensional maupun bank syariah. Adanya bank syariah khususnya di Indonesia diharapkan agar tidak adanya kerancuan pada proses *muamalah*. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Salah satu aktivitasnya ialah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi nasabah yang berpedoman pada konsep syariah meliputi sistem, operasional, prosedur kerja dan produk ataupun layanan jasa agar senantiasa sesuai dengan syariah Islam. Bank syariah sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, maka layanan dan kepuasan menjadi tujuan utama sebuah perusahaan

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia merupakan suatu bentuk perwujudan dari adanya kebutuhan masyarakat yang menginginkan suatu sistem perbankan untuk menyediakan suatu produk baru yang bisa dinikmati masyarakat serta memenuhi prinsip-prinsip syariah. Lahirnya bank syariah menjadi suatu alternative terhadap adanya persoalan bunga bank. Pemerintah juga menunjukkan keseriusannya untuk mendukung perkembangan industri

keuangan syariah dengan mengeluarkan Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah.¹

Kualitas layanan suatu perusahaan menjadi strategi mendasar perusahaan dalam upaya meraih sukses ditengah persaingan bisnis yang ketat.² Menurut Othman dan Owen alasan pentingnya Bank Syariah memahami pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan karena kualitas pelayanan yang prima berpengaruh pada biaya, keuntungan, kepuasan, ingatan nasabah, serta penilaian berupa kata-kata positif dari nasabah. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan pelayanan yang cepat dan ekonomis mengharuskan perusahaan berupaya semaksimal mungkin melakukan inovasi. Selain dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, kualitas pelayanan juga mampu mempengaruhi loyalitas dengan melihat kualitas yang dapat ditinjau dari persepsi konsumen, produk barang dan layanan jasa, serta kemudahan pada prosesnya.

Adanya perkembangan istilah *service excellence* juga merubah *mindset* selama ini tentang konsep pelayanan yang tidak hanya sebatas harga ekonomis, namun juga implementasi pelayanan prima dengan penampilan atau penyajian layanan yang lebih menarik. Oleh karena itu setiap perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan prima harus memperhatikan aspek-aspek yang dinilai memiliki kontribusi yang signifikan.³ Sehingga dari setiap produk dan layanan jasa yang diberikan harus diterima dengan kualitas terbaik atau *itqan* seperti yang dijelaskan pada HR. Thabrani bahwa Rasulullah pernah bersabda:

¹ Otoritas Jasa Keuangan, Kumpulan Khotbah Bisnis dan Keuangan Syariah (Surabaya: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 56.

² Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), 5.

³ Marisi Butarbutar, dkk. *Manajemen Pemasaran* (Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020),73.

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ

تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

Dari Aisyah r.a., rasulullah bersabda: “*Sesungguhnya Allah SWT sangat menyukai orang yang melaksanakan suatu pekerjaan, maka pekerjaan tersebut dilakukannya dengan itqan*” (HR. Thabrani).⁴

Bank Muamalat Indonesia sebagai pelopor bank “Pertama Murni Syariah” juga turut berupaya memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan terhadap nasabah. Dibuktikan dengan diraihnya berbagai penghargaan yang diselenggarakan oleh *Marketing Research* Indonesia atau MRI dengan majalah infobanknews.com setiap tahun telah melakukan penilaian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh bank. Khususnya pada 4th *Satisfaction, Loyalty, and Engagement* (SLE) tahun 2021 Bank Muamalat Indonesia dinobatkan sebagai Bank Syariah terbaik pada pelayanan salah satunya dalam menjaga loyalitas, keterikatan serta kepuasan nasabah kategori Bank Umum Syariah. Bank Muamalat mendapatkan Peringkat I dengan skor rata-rata tertinggi sebesar 65,76% lebih tinggi dari rata-rata skor industri Bank Umum dan Bank Syariah yang masing-masing memperoleh skor sebesar 60,09% dan 61,17%.⁵ Penghargaan tersebut telah menjadi tolak ukur yang nantinya akan memacu semangat perusahaan khususnya pada sektor perbankan untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik dengan selalu menjaga kepercayaan serta memahami kebutuhan-kebutuhan nasabahnya.

⁴ Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam* (Indramayu: Penerbit Adab, 2021), 33.

⁵ Bank Muamalat Indonesia, “Penghargaan”, *Situs Resmi Bank Muamalat Indonesia*. <https://www.bankmuamalat.co.id/berita/banjir-penghargaan-bos-bank-muamalat-ini-berkat-kepercayaan-masyarakat> (Diakses pada 13 Januari 2022).

Bank Muamalat Indonesia mampu menunjukkan keberhasilan dalam melakukan kegiatan usahanya tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan perusahaan. Salah satu cabang yang merepresentasikan layanan terbaiknya yaitu Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk. Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan bank syariah lainnya di kabupaten Nganjuk. Adapun keunggulan tersebut dapat dilihat melalui tabel perbandingan berikut :

Tabel 1.1
Data Perbandingan Bank Syariah di Kabupaten Nganjuk
Tahun 2022

Indikator	Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk	Unit Layanan Syariah Bank Mega Nganjuk	Unit Layanan Syariah Bank BCA Nganjuk
<i>Product</i>	1. Tabungan 2. Pembiayaan 3. Giro 4. Deposito 5. <i>Debit card</i> 6. <i>Bancassurance</i> 7. <i>MADINA Cash Management System</i> 8. <i>Mobile banking MDIN</i> 9. <i>Internet Banking</i> 10. <i>Cash Delivery and Pick up Service</i>	1. Tabungan 2. Pembiayaan 3. Giro 4. Deposito 5. <i>Debit Card</i> 6. Bank garansi 7. <i>Cash Management Service</i> 8. <i>Mobile Banking M-Syariah</i> 9. <i>Haji dan Umroh</i>	1. Tabungan 2. Pembiayaan 3. Giro 4. Deposito 5. <i>Debit Card</i> 6. Bank garansi 7. <i>Mobile Banking BCA Syariah</i> 8. <i>Haji dan Umroh</i>

	11. <i>Smart Account Opening</i> 12. Muamalat Prioritas 13. Haji dan Umroh		
<i>Price</i>	1. Buka Tabungan mulai dari Rp 1.000 2. Deposito minimal pembukaan Rp 2.500.000 3. Giro setoran awal minimum Rp 500.000 4. <i>Debit Card</i> Tab. iB Hijrah biaya per bulan gratis	1. Buka Tabungan mulai dari Rp 1.000 2. Deposito minimal pembukaan Rp 5.000.000 3. Giro setoran awal minimum Rp 1.000.000 4. <i>Debit Card</i> biaya per bulan Tab. Berkah Utama iB gratis	1. Buka Tabungan mulai dari Rp 1.000 2. Deposito minimal pembukaan Rp 8.000.000 3. Giro setoran awal minimum Rp 1.000.000 4. <i>Debit Card</i> BCA biaya per bulan gratis
<i>Place</i>	1. Akses mudah di jalan utama provinsi 2. Lokasi strategis di pusat kota 3. Parkir luas	1. Akses mudah di jalan satu arah 2. Lokasi strategis di pusat keramaian 3. Parkir luas	1. Akses mudah di jalan satu arah 2. Lokasi strategis di pusat keramaian 3. Parkir luas
<i>Promotion</i>	1. <i>Walk in customer</i> 2. <i>Cross selling</i> 3. <i>Sales Call</i> 4. <i>Sales Direct</i> 5. Media 6. Sosialisasi 7. <i>Existing/ Reverral</i>	1. <i>Walk in customer</i> 2. <i>Cross selling</i> 3. <i>Sales Direct</i> 4. Media	1. <i>Walk in customer</i> 2. <i>Cross selling</i> 3. <i>Sales Direct</i> 4. Media

<i>Physical Evidence</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor berdiri sendiri 2. Dilengkapi ATM dan peralatan banking lengkap 3. Terdapat Toilet dan Mushola untuk nasabah dan karyawan 4. <i>Banking Hall</i> yang luas dan nyaman dilengkapi dengan kursi sofa 5. Ruang Prioritas (<i>Priority Center</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor jadi satu dengan bank konvensional 2. Dilengkapi ATM dan peralatan banking lengkap 3. Toilet 4. <i>Banking Hall</i> luas dilengkapi dengan kursi berjajar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor jadi satu dengan bank konvensional 2. Dilengkapi ATM dan peralatan banking lengkap 3. Toilet 4. <i>Banking Hall</i> luas dilengkapi dengan kursi berjajar
<i>People</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan berseragam sesuai ketentuan syariah 2. Penggunaan prokes 3. Adanya pelatihan pengawasan dan evaluasi berkala kinerja SDM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan berseragam rapi 2. Penggunaan prokes 3. Adanya pelatihan, <i>monitoring</i> dan evaluasi kinerja SDM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan berseragam rapi 2. Penggunaan Prokes 3. Adanya pelatihan, <i>monitoring</i> dan evaluasi kinerja SDM
<i>Process</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan cepat, tanggap, ramah dan sopan 2. <i>Cust. oriented</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan ramah dan cepat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan ramah dan cepat

Sumber: Wawancara dan observasi

Tabel perbandingan di atas telah menampilkan beberapa perbandingan Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk, Unit Layanan Syariah Bank Mega Nganjuk, dan Unit Layanan Syariah BCA Nganjuk. Dari perbandingan tersebut peneliti telah mengambil salah satu perusahaan dengan keunikan atau keunggulan yang dimiliki yaitu Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Dari tabel di atas diketahui Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk dari segi (*Product*) memiliki berbagai produk dan layanan jasa yang lebih variatif daripada pesaingnya. Selain itu pada kategori (*Price*) Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk juga lebih unggul dengan harga yang lebih kompetitif di pasaran. Dari segi (*Place*) ketiganya memiliki lokasi yang strategis dan akses jalan yang cukup mudah. Kemudian pada kategori (*Promotion*) lebih gencar melakukan promosi dengan berbagai alternative. Pada kategori (*Physical Evidence*) Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk lebih unggul dari beberapa aspek karena kantor utamanya yang luas dan dilengkapi dengan berbagai peralatan banking yang lengkap serta fasilitas yang nyaman. Selanjutnya pada kategori (*People*) Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk lebih unggul karena adanya penggunaan seragam yang sesuai dengan ketentuan syariah serta lebih mencerminkan nilai-nilai islam pada setiap layanannya. Dan yang terakhir pada kategori (*Process*) Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk lebih unggul karena selain mengutamakan keramahan, kecepatan, dan ketanggapan Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk juga memperhatikan kebutuhan pelanggan yaitu *customer oriented* sehingga setiap pelayanan berorientasi atau didasarkan atas pemenuhan kebutuhan nasabah.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk memiliki berbagai keunggulan salah satunya pada kategori produk dan layanan jasa yang diberikan. Produk layanan jasa *Cash Delivery dan Pick up Service* merupakan salah satu layanan unggulan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk karena keberadaan layanan tersebut menjadi solusi kebutuhan terhadap layanan *collection* terutama yang berasal dari *cash* atau uang tunai Bank Muamalat Indonesia sebagai berikut:

Tabel 1.2
Layanan Jasa *Cash Delivery and Pick Up Service*

Indikator	<i>Cash Delivery and Pick Up Service</i> BMI KCP Nganjuk
Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Cash Delivery Services</i>: layanan pengantaran uang tunai dan warkat bilyet giro ke lokasi usaha/ rumah/ kantor yang disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia 2. <i>Cash Pick Up Services</i>: Layanan penjemputan uang tunai dan warkat bilyet giro dari lokasi usaha/ rumah/ kantor yang disediakan Bank Muamalat Indonesia
Sistem	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Said to contain</i> : Proses pengantaran atau penjemputan uang tunai atau warkat bilyet giro dilakukan secara bundle dan uang yang tidak dapat di-bundle sesuai ketentuan akan dihitung secara rinci oleh pihak vendor 2. <i>Count on Site</i> : proses pengantaran atau penjemputan uang tunai atau warkat bilyet giro dilakukan dengan cara menghitung uang secara rinci per lembar di lokasi usaha anda
Harga	Biaya Gratis dengan saldo rata-rata nasabah minimal Rp 100.000.000 per bulan
Sasaran	Nasabah Non Perorangan dan Perorangan
Keuntungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan keamanan dalam proses setoran dan penarikan uang dalam perjalanan

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Solusi bagi perusahaan dalam rekonsiliasi hasil penjualan agar berjalan secara cepat, akurat, dan efisien 3. Solusi bagi perusahaan yang menginginkan hasil penjualannya dapat segera dimasukkan ke dalam kas perusahaan yang tersimpan di bank 4. Solusi bagi perusahaan untuk <i>cash collection</i> dari cabang-cabangnya yang tersebar di berbagai daerah
--	--

Sumber: KCP BMI Nganjuk 14 Juni 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa produk layanan jasa *Cash Delivery and Pick up Service* Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk merupakan produk layanan jasa yang dengan menawarkan pengiriman atau penjemputan *cash* dan warkat bilyet giro oleh petugas bank dengan kriteria nasabah saldo rata-rata minimal Rp 100.000.000 per bulan untuk nasabah non perorangan (lembaga) dan perorangan. Adanya layanan *Cash Pick up and Delivery Service* sejak tahun 2019 merupakan wujud Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk dalam meningkatkan layanannya agar semakin optimal. Tentunya dari pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk diharapkan nasabah akan merasa puas dan loyalitas nasabah akan semakin meningkat.

Loyalitas sendiri berperan penting dalam kinerja keuangan serta keberlangsungan hidup perusahaan.⁶ Mempertahankan loyalitas nasabah merupakan cara yang lebih efisien daripada mencari nasabah baru karena nasabah loyal akan memberikan keuntungan berlipat pada perusahaan. Komitmen yang diberikan nasabah loyal membuat kelebihan pesaing tidak

⁶ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2008), 8.

menjadi alasan untuk berpindah. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti layanan jasa *Cash Delivery and Pick up Service* karena layanan tersebut merupakan salah satu keunggulan Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk yang tidak dimiliki oleh Bank Syariah lain di Kabupaten Nganjuk. Selain itu adanya loyalitas nasabah juga menjadi kunci sukses dari sebuah bisnis perbankan, tidak terkecuali pada Bank Muamalat yang selalu berupaya untuk terus meningkatkan loyalitas nasabahnya. Adanya layanan *Cash Delivery and Pick up service* yang ditawarkan Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk membuat peneliti tertarik untuk mengetahui terkait peranannya dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Peranan *Cash Delivery and Pick up Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Cash Delivery and Pick Up Service* yang ada di Bank Muamalat KCP Nganjuk?
2. Bagaimana peranan *Cash Delivery and Pick Up Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana *Cash Delivery and Pick Up Service* yang ada di Bank Muamalat KCP Nganjuk
2. Untuk mengetahui peranan *Cash Delivery and Pick Up Service* dalam meningkatkan loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang mendalam baik bagi penulis maupun pembaca terkait Peranan *Cash Delivery and Pick Up Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kemampuan peneliti untuk melakukan penelitian secara ilmiah serta menambah pengetahuan peneliti pada bidang ekonomi islam khususnya Perbankan syariah

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas hasil-hasil karya ilmiah yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada lembaga keuangan syariah khususnya agar lebih memperhatikan produk serta layanan jasa yang diberikan karena melihat peranannya dalam meningkatkan loyalitas nasabah selain itu juga sebagai bahan pertimbangan pembaca untuk menjadi nasabah di lembaga keuangan syariah tersebut.

E. Penelitian Terdahulu

1. Ade Maharini adiandari dan Hendra Winata (2020), Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis, Inklusi Keuangan Sektor UMKM melalui *Pick Up Services* yang Optimal

Jurnal ini berisi peran *pick up services* dalam mendorong para pemilik usaha UMKM memperoleh akses perbankan dengan harapan dapat berdampak pada peningkatan inklusi keuangan sector UMKM. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah model serta formulasi perhitungan *pick up services* yang paling optimal bagi nasabah dan perbankan untuk mendorong terjadinya peningkatan inklusi keuangan sektor UMKM. Adapun perbedaannya yaitu pada fokus penelitian terhadap inklusi keuangan sektor UMKM. Persamaannya pada penelitian ini sama-sama mengangkat tema *pick up services*.

2. Sochi Kholilul Lutfi (2019), Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Strategi Pemasaran *Pick Up Service* Pada Tabungan Pendidikan Di BPRS Finansia Semarang

Penelitian ini membahas tentang strategi pemasaran pada *Pick Up Service* Pada Tabungan Pendidikan Di BPRS Finansia Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan terkait strategi *Pick Up Service* yang digunakan pada Produk Tabungan Pendidikan. Adapun perbedaannya yaitu pada lokasi dan fokus penelitian terhadap *pick up service* pada produk tabungan pendidikan. Persamaannya pada penelitian ini sama-sama mengangkat tema *pick up services*.

3. Eva Nur Savitri (2021), Institut Agama Islam Negeri Kediri, Peran Strategi *Service Excellence* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri

Penelitian ini membahas tentang peran strategi *service excellence* dalam mempertahankan loyalitas nasabah khususnya di masa pandemi covid-19 di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri. Metode yang digunakan dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana strategi *service excellence* memiliki peran penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri. Adapun perbedaannya yaitu pada lokasi dan fokus penelitian terhadap strategi *pick up service* dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Persamaannya pada penelitian ini sama-sama mengangkat tema *pick up services*.

4. Chahya Miya Paramitha (2021), Institut Agama Islam Negeri Kediri, Implementasi *Service Excellent* dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Qittrans *Rent Car* Kota Kediri

Penelitian ini membahas tentang Implementasi *service excellent* yang diterapkan pada usaha jasa Qittrans *Rent Car* Kota Kediri dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana implementasi *service excellent* pada Qittrans *Rent Car* dalam meningkatkan loyalitas pelanggannya. Adapun perbedaannya yaitu pada lokasi dan fokus penelitian terhadap implementasi *service excellent* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Persamaannya pada penelitian ini sama-sama bertujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan atau nasabah.

5. Isneyni Robi'ul Laila (2022), Institut Agama Islam Negeri Kediri, Strategi *Pick Up Service* dalam Meningkatkan Minat Menabung Anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri Ditinjau Dari Marketing Syariah

Penelitian ini membahas tentang strategi *pick up service* dalam Meningkatkan Minat Menabung Anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri Ditinjau Dari *Marketing Syariah*. Metode yang digunakan dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana strategi *pick up service* dalam meningkatkan minat menabung anggota di KSSU Harum Dhaha. Adapun perbedaannya yaitu pada lokasi dan fokus penelitian terhadap *Pick Up Service* dalam meningkatkan minat menabung. Persamaannya pada penelitian ini sama-sama mengangkat tema *pick up services*.