

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syariah merupakan salah satu badan usaha atau institusi yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset-aset keuangan *financial asset* ataupun *non-financial asset* atau *aset rill* berdasarkan prinsip syariah. Prinsip-prinsip yang menjadi dasar dalam menjalankan kegiatan usahanya, baik dalam hal menghimpun maupun dalam menyalurkan dana dari nasabah kepada nasabah, tidak lain adalah prinsip-prinsip yang sesuai dengan ketentuan syariah

Prinsip utama operasional bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah hukum islam yang bersumber dari Al Qur'an dan Hadist. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, bank berdasarkan prinsip syariah tidak menggunakan sistem bunga dalam menentukan imbalan atas dana yang digunakan atau dititipkan oleh suatu pihak, akan tetapi menggunakan prinsip dasar, sesuai dengan syariat islam dalam menentukan imbalannya yang diberikan maupun diterima. Maka bank syariah beroperasi berdasarkan kemitraan pada semua aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan dan keadilan<sup>1</sup>.

Bank syariah telah lama berkembang diluar negeri, di indonesia keberadaan bank syariah dirintis sejak diberlakukanya undang-undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan<sup>2</sup>. Undang-undang tersebut menggunakan istilah bank bagi hasil. Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan

---

<sup>1</sup> Totok Budisantoso., Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya., Hlm. 153

<sup>2</sup> Cik Basir., *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah.*, hlm.70

memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank. Dalam perkembangan dunia bisnis yang semakin berkembang dengan pesat dan baik, lembaga keuangan bank merupakan salah satu bisnis yang bergerak dibidang jasa.

Bank syariah, dalam menyalurkan dananya kepada pihak pengguna dana, sangat selektif dan hanya boleh menyalurkan dananya dalam investasi hala. Perusahaan yang melakukan kerja sama usaha dengan bank syariah, haruslah perusahaan yang memproduksi barang dan jasa yang halal. Bank syariah tidak akan melayani dan membiayai proyek yang terkandung di dalamnya hal-hal yang diharamkan dalam islam.<sup>3</sup>

Peranan bank islam bagi masyarakat adalah, bank islam menerapkam sistem bagi hasil Mudharabah kepada nasabah yang menabungkan uangnya di bank. Banyak kemudahan yang di peroleh nasabah ketika menentukan pilihan menyimpankan uangnya di bank islam, salah satu kemudahan yang dapat di peroleh adalah dapat mengakses uangnya dengan mudah baik secara langsung melalui teller bank ataupun melalui ATM. Pelayanan bank islam terhadap nasabah dapat dilihat dengan nyata tidak hanya di bank tempat nasabah menabung, yang biasanya di berikan oleh teller atau customer service. Pelayanan bank islam kepada nasabahnya juga dapat diperoleh melalui SMS, internet atau telepon

---

<sup>3</sup> <http://perbankanSyariah.co.id>.diakses pada tanggal 22 Mei 2016 pukul 21:15

langsung melalui nomor *hotline* tertentu yang di kenal dengan layanan *phone banking*.

Sekarang di Kota Palembang sudah banyak lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang berkembang sangat pesat, hingga menimbulkan persepsi yang berbeda-beda dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan bank syariah khususnya di Kota Palembang. Melalui sarana fasilitas yang dimiliki oleh bank Islam ini, nasabah dapat dengan mudah memperoleh layanan informasi dan mutasi rekening.

PT. Bank SumselBabel Syariah telah mempunyai banyak nasabah yang tersebar di Kota Palembang dan beberapa unit usaha syariah. karena banyaknya produk-produk perbankan yang ditawarkan kepada masyarakat baik yang sudah menjadi nasabah maupun yang belum menjadi nasabah sehingga terkadang membuat masyarakat kebingungan dalam memilih bank yang tepat untuk menyimpan dana. PT. Bank SumselBabel Syariah, telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank sumselbabel syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat.<sup>4</sup>

PT. Bank SumselBabel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang harus memiliki etika pelayanan yang baik, dalam melakukan transaksi atau jasa bank berpegang pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan oleh Bank SumselBabel Syaria. Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan bank merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan

---

<sup>4</sup> <http://www.sumselbabel.EtikaPelayanan>.diakses.pada tanggal 05 juli 2016 08:89

persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan nasabah dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.<sup>5</sup>

Pelayanan PT. Bank SumselBabel Syariah merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan agar mendapatkan persepsi yang baik dari konsumen dan masyarakat luar.<sup>6</sup>

Bank syariah, disamping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, juga memberikan pelayanan jasa perbankan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk persepsi nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah, bank syariah berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya.<sup>7</sup>

Hubungan bank syariah dengan nasabah pengguna dana, sebagai mitra kerja dalam usaha bersama antara bank syariah dan debitur. Kedua pihak memiliki kedudukan yang sama sehingga hasil usaha dan kerja sama yang dilakukan oleh

---

<sup>5</sup> <http://www.Bank.sumselbabelSyariah.co.id>. diakses pada tanggal 24 maret 2016 Pukul 14.15

<sup>6</sup> Muhamad Adam., *Kualitas Pelayanan jasa2014* . hlm129

<sup>7</sup> Ismail., *Perbankan Syariah*. Hlm42