

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan perusahaan yang menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fungsi bank merupakan perantara diantara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, di samping menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena bank berfungsi sebagai perantara keuangan, maka dalam hal ini faktor kepercayaan dari masyarakat merupakan faktor utama dalam menjalankan bisnis perbankan¹

Dilihat dari sisi pengaturan, bank adalah bisnis yang paling banyak dan sangat sarat dengan aturan, karena bisnis bank adalah bisnis yang banyak mengandung risiko. Kecepatan kebutuhan masyarakat terhadap kehadiran bank terkadang lebih tinggi jika dibandingkan kemampuan bank memenuhi kebutuhan masyarakat pengusaha, hal ini karena bisnis semakin terbuka serta semakin terbuka peluang menciptakan berbagai peluang bisnis baru.²

Pada era sebelum tahun 1980, faktor pelayanan nasabah atau pelanggan kurang mendapat perhatian dari berbagai perusahaan. Pelayanan kepada nasabah masih dianggap sepele dan tidak dipedulikan dengan anggapan bahwa nasabahlah yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian di Indonesia khususnya dan global pada umumnya pola seperti di atas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. Demikianlah pula halnya dengan nasabah, mereka

¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 1.

² Veithzal Rivai, *Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013 hlm. 1.

telah pandai memilah-milah dan memilih produk mana yang memberikan keuntungan yang lebih, serta pelayanan yang paling memuaskan.³

Pesatnya perkembangan bank syariah menuntut kualitas produk, etika dan pelayanan perusahaan sebagai faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain. Pendirian bank-bank syariah yang semakin banyak menyebabkan persaingan antar bank syariah menjadi sangat ketat, sehingga muncul pertanyaan mendasar mengenai bagaimana cara memberikan kepuasan untuk nasabah bank syariah, kemudian faktor-faktor apa yang mampu memberikan pengaruh kepuasan terbesar untuk nasabah⁴

Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan adalah pengelolaan terhadap sumber daya manusianya (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Untuk itu, penyediaan sumber daya manusia (bankir) sebagai motor penggerak operasional bank haruslah disiapkan sedini mungkin. Disamping itu, sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank ke depan. Kemampuan yang telah dimiliki harus telah diasah secara terus-menerus, baik melalui pengalaman kerja maupun pelatihan dan pengembangan karyawan. Pengembangan dan peningkatan profesionalitas suatu SDM pada perbankan syariah harus memberlakukan suatu

³ Anamunt, "Etika customer service perbankan", diakses dari <http://anamunt25.blogspot.com/2017/10/normal-0-false-false-false-in-x-none-ar.html>

⁴ Putri Dwi Cahyani, "Tingkat kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta", Vol. 6 No. 2, Oktober 2016, hal 152-153.

budaya yang diberi nama etika dan pelayanan prima. Hal tersebut dilakukan dengan pendekatan secara profesional, ramah, tamah, kekeluargaan, dan menjunjung tinggi etika kerja islam. Pengelolaan dana masyarakat yang berada di perbankan syariah yang dilandasi dengan penerapan etika kerja islam secara etis dan pelayanan yang maksimal akan menimbulkan rasa kepuasan untuk para nasabah. Tingginya persaingan yang semakin kuat dan nasabah yang semakin kritis dalam memilih dan menilai suatu performa para pelaku usaha sehingga mengharuskan para pelaku usaha agar selalu menjaga kepuasan nasabah. Pengukuran kepuasan pelanggan sangat bergantung pada mutu suatu produk, jasa, maupun pelayanan yang diberikan.⁵

Etika kerja menentukan penilaian manusia yang diwujudkan dalam suatu pekerjaan. Perilaku dan sikap karyawan pada etika yang baik akan senantiasa dapat dipertanggungjawabkan. Sedangkan perilaku pihak-pihak yang cenderung mencari keuntungan sendiri akan berakibat terjadinya penyimpangan pada norma-norma etis yang bisa menurunkan kinerja karyawan dan melanggar etika kerja, dan akhirnya dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Pengetahuan mengenai etika kerja bisa membantu meminimalisir terjadinya penyimpangan tersebut sehingga produktivitas kerja karyawan bisa meningkat. Perusahaan yang unggul bukan hanya perusahaan yang memiliki kriteria bisnis manajerial yang baik, melainkan juga perusahaan yang mempunyai orang-orang yang beretika kerja islam yang baik. Bank sangatlah tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank, maka kualitas layanan sangat menentukan keunggulan produk tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh bank akan tercipta secara prima ketika didukung oleh sistem yang baik, prosedur yang efisien, dan efektif melalui penyediaan sarana dan prasarana yang

⁵ Rony Billiaro Tinus, "Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta", (Universitas muhammadiyah Yogyakarta) hlm: 2-3

dimilikinya. Pelayanan para bankir yang prima akan membuat nasabah loyal terhadap bank. Pelayanan prima bagi perusahaan perbankan adalah segala upaya terbaik dan sempurna yang dilakukan oleh orang-orang bank atau bankir yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi nasabah maupun calon nasabah, sehingga mereka tersebut merasa puas dengan pelayanan maksimal yang diberikan.

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada karyawan bank yang melayaninya. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap pegawai bank terutama pada bagian *Customer Service officer* perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan kepada nasabah dengan melalui pengembangan dan berbagai pelatihan agar mendapatkan hasil yang maksimal dalam memberikan kepuasan kepada nasabah.

Kepuasan (*satisfaction*) ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja berada memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas. Sehingga, kepuasan dapat dijadikan fungsi dari sudut pandang atau kesan dalam suatu kinerja.

Kepuasan nasabah memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan. Nasabah sangat berkaitan dengan suatu kepuasan yang diberikan. Kepuasan merupakan respon daripada nasabah yang disebabkan atas kesesuaian harapan yang didapatkan dari kinerja perbankan. Jika kesesuaian didapatkan melebihi dari harapan nasabah itulah puncak daripada kepuasan. Persepsi dari nasabah memberikan suatu dorongan tersendiri untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pihak bank, dengan begitu nasabah akan banyak menaruh simpati dan bahkan akan tetap

menjadi nasabah tetap tanpa harus melirik bank lainnya. Pelayanan maupun etika kerja para pegawai perusahaan bank adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, banyak penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh banyak peneliti untuk mengetahui bagaimana etika dan pelayanan prima dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Berikut ini adalah tabel *research gap* yang telah dipublikasikan guna mengetahui hubungan diantara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 1.1

***Research Gap* Etika terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah**

Jurnal	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh Etika terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	Erdah Litriani Lemiyana (2016)	Terdapat Pengaruh Positif Etika Frontliner terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.
	Afrida Putriutama (2018)	Tidak terdapat pengaruh yang negatif antara etika terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Sumber: Didapatkan dari jurnal Erdah Litriani dan Afrida Putriutama

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada penelitian Erdah Litriani dan Lemiyana, yang disimpulkan di dalam jurnal penelitiannya bahwa Terdapat pengaruh positif antara etika *frontliner* bagian *customer service* terhadap tingkat kepuasan nasabah.⁶ Sedangkan di dalam

⁶Erdah Litriani, “Pengaruh Etika *Frontliner* terhadap Kenyamanan Nasabah di Perbankan Syariah Kota Palembang”, Vol. 2 No. 2, Desember 2016.

jurnal penelitian Afrida Putriutama disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang negatif antara etika terhadap tingkat kepuasan nasabah.⁷

Pada sistem etika islam, sudut pandang dari etika kontemporer terdapat banyak aspek perbedaan. Ada enam poin pada sistem etika yang dijadikan acuan pemikiran etika pada umumnya yaitu *relativisme* (kepentingan pribadi), *utilitarisme* (perhitungan untung dan rugi), *universalisme* (kewajiban), hak (kepentingan individu), dan keadilan. Keenam hal tersebut juga dijadikan sebagai pola pemikiran etika kerja islam yang dapat meningkatkan mutu jasa pelayanan dalam memberikan pelayanan agar terciptanya kepuasan di kedua belah pihak.

Tabel 1.2

Research Gap Pelayanan Prima Customer Service terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Jurnal	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	Iskawanto Kurniawan Muchsin S. Shihab (2015)	Terdapat Pengaruh Positif pelayanan prima <i>customer service</i> terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.
	Yesi Nur Fadilah Mochamad Choiri Rahmi Yuniarti (2013)	Tidak terdapat pengaruh yang negatif antara pelayanan prima <i>customer service</i> terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Sumber: Didapatkan dari Jurnal Yesi Nur Fadilah, Mochamad Choiri, Yuniarti dan, Iskawanto Kurniawan, Muchsin S. Shihab

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada jurnal penelitian Yesi Nur Fadilah, Mochamad Choiri, Yuniarti disimpulkan bahwa Terdapat Pengaruh Positif pelayanan prima *customer service* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.⁸ Sedangkan di dalam jurnal penelitian Iskawanto Kurniawan,

⁷ Afrida Putriutama, “Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan syariah”, Jurnal Nominal, Vol. 3 No. 1, 2018.

⁸ Yesi Nur Fadilah, Mochamad Choiri, Yuniarti, “Analisis pengaruh faktor pelayanan prima (*service exxelent*) terhadap kepuasan wajib pajak”, (studi kasus kantor pajak Malang Utara)

dan Muchsin S. Shihab disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang negatif antara pelayanan prima customer service terhadap tingkat kepuasan nasabah.⁹

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang dapat beretika kerja islam baik serta dapat memberikan pelayanan yang maksimal khususnya bagi pegawai perbankan yang bertugas di bagian *frontliner* seperti *customer service* yang lebih banyak bertugas untuk berinteraksi dengan nasabah secara langsung. *Customer service* dituntut untuk handal dengan segala kelebihannya, maka peneliti mengambil permasalahan yang berkaitan dengan Etika dan Pelayanan Prima *Customer service* pada bank terhadap kepuasan nasabah. Untuk itu peneliti memberikan judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang”** Hal inilah yang melatar belakangi peneliti untuk meneliti lebih jauh tentang permasalahan yang berkaitan dengan Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalahnya yaitu:

1. Seberapa besar Pengaruh Etika *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang?
2. Seberapa besar Pengaruh Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang?
3. Seberapa besar Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang?

C. Batasan Masalah

⁹ Iskawanto Kurniawan, Muchsin S. Shihab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, terhadap kepuasan Nasabah” (Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya) Vol.13 No.2 Juni 2015.

Pembatasan masalah pada judul penulisan ini lebih terfokus pada permasalahan yang dibatasi tentang variabel yang berpengaruh pada seberapa besar pengaruh etika terhadap tingkat kepuasan nasabah begitu pula seberapa besar pengaruh pelayanan prima *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Batasan obyek pada penelitian ini berfokus hanya pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui seberapa besar Pengaruh Etika Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang?
2. Mengetahui seberapa besar Pengaruh Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang?
3. Mengetahui seberapa besar Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang?

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai upaya mengungkapkan perkembangan Sumber Daya Manusia pada bidang Ekonomi Islam khususnya perbankan Syariah. Penelitian ini dapat menambah informasi, wacana terhadap para pembaca mengenai Bank Sumsel Babel Syariah, sehingga pembaca dapat segera bergabung ke dalam lembaga keuangan bank syariah tersebut.

2. Manfaat praktis

Sebagai bahan evaluasi kinerja lembaga keuangan Syariah pada umumnya, dan diharapkan memberi masukan terhadap Bank Sumsel Babel Syariah agar selalu berkembang. Menambah bahan bacaan tentang Perbankan Syariah di lingkungan masyarakat pembaca, sehingga mampu menambah jumlah nasabah ataupun masyarakat yang tertarik dengan lembaga keuangan Bank Sumsel Babel Syariah sebagai bahan informasi penelitian selanjutnya terutama pengaruh citra bank dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dari penulisan ini terdiri dari 5 bab yang masing-masing dirincikan menjadi beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pengetahuan yang menjelaskan latar belakang permasalahan serta perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teoritik dan pengembangan hipotesis yang menjelaskan citra bank, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah dari penelitian terdahulu serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang *setting* penelitian, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, dll.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran objek penelitian, analisis data, hasil data pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN

bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.