

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Pertukaran Sosial (*Social exchange theory*)

Keberhasilan dan pertumbuhan suatu instansi finansial tidak terlepas dari bagaimana sistem mengatur kualitas yang dimilikinya, salah satunya adalah kualitas manajemen pelayanan dapat dicapai dengan mengelola dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanannya. Manajemen pelayanan di bank syariah sangat penting untuk mencapai kepuasan nasabah dan menambah nasabah baru, untuk mencapai target tersebut diperlukan pertukaran (imbalan) antara nasabah dan pihak bank untuk mendapatkan keuntungan yang sama. George C. Homans menyatakan bahwa teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) adalah semua interaksi sosial yang melibatkan pertukaran antara imbalan (*reward*) dan biaya (*cost*) dimana setiap tindakan atau tingkah laku yang mendapatkan imbalan (*reward*), ganjaran atau hadiah maka kemungkinan besar tindakan tersebut akan diulang. Berdasarkan teori tersebut, apabila manajemen pelayanan yang diberikan oleh pihak bank baik kepada nasabah, maka akan terciptanya rasa puas nasabah terhadap pelayanan yang diberikan sehingga terciptalah loyalitas nasabah kepada bank untuk tetap setia menjadi nasabah bank tersebut dan terjalinlah hubungan yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, karena selain loyal nasabah juga

dapat menjadi sarana promosi dari mulut ke mulut sehingga bertambahnya nasabah baru dalam bank tersebut.²²

B. Bank syariah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini menjadi tolak ukur dalam kemajuan eksistensi ekonomi suatu negara, dikarenakan banyak diminati oleh masyarakat dan hampir semua sektor yang berhubungan dengan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Pengertian bank menurut Kasmir yaitu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa bank lain.²³

Bank syariah dan bank konvensional memiliki karakternya masing-masing. Bank syariah merupakan perantara antara nasabah dan pihak bank yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana berdasarkan kaidah Islam. Pengertian bank syariah itu sendiri menurut Siamat Dahlam, bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan Islam yang terdapat dalam al-Qur'an dan hadits dikenal sebagai bank yang mempraktekkan hukum syariah.

²² Bambang Yuniarto *and others*, 'Analisis Dampak Reward Dan Punishment Perspektif Teori Pertukaran Sosial Dan Pendidikan Islam', *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4.4 (2022).

²³ Lely Savitri Dewi, 'Kajian Layanan Perbankan Syariah Dalam Menciptakan Kepuasan Nasabah Penyimpan Dalam Upaya Mengoptimalkan Kondisi Likuiditas', *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9.2 (2018), 103-14.

Pada dasarnya bank syariah salah satu bank nasional yang kegiatannya berdasarkan prinsip islam. Menurut Scahik, pengertian bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang modern yang berdasarkan pada hukum-hukum agama Islam, yang perkembangannya pada abad pertengahan islam dengan menggunakan sistem utama yaitu konsep bagi hasil dan bagi resiko dan menghilangkan sistem keuangan yang berdasarkan dengan anggapan kepastian keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.²⁴ Berdasarkan undang - Undang Nomor 21 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan Syariah, 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 masyarakat. Bank syariah dapat diartikan sebagai badan usaha keuangan yang kegiatan operasionalnya melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau pinjaman serta melakukan kegiatan ekonomi lainnya dalam bentuk jasa yang berdasarkan prinsip syariah.

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan diatas, bank syariah merupakan bank yang kegiatan operasionalnya berdasarkan hukum-hukum islam dan prinsip-prinsip islam yaitu berbagi keuntungan dan kerugian baik dalam penghimpunan dana dan pembiayaan maupun dalam produk jasa.

²⁴ Hasan Sultoni and Ahmad Basuki, 'Bank Syariah Di Dunia Internasional', *EKSYAR: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam (e-Journal)*, 7.2 (2020), 35–51.

Perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional yaitu bank syariah melakukan usaha berdasarkan prinsip berbagi keuntungan dan kerugian, sedangkan bank konvensional melakukan penghimpunan dana dan penyaluran dana dalam bentuk kredit berbasis bunga. Kedua perbankan tersebut memiliki sistem hukum yang berbeda-beda sesuai dengan basisnya.²⁵

Sebagian besar penduduk muslim dan non-muslim lebih memilih untuk menggunakan bank konvensional. Meskipun sebelumnya, sudah ada bank syariah seperti bank muamalat, namun masyarakat lebih tertarik pada bank konvensional karena belum terlalu mengenal keberadaan kebijakan halal bank tersebut. Perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah juga dapat dilihat dari bank konvensional yang menggunakan sistem bunga dimana resiko ditanggung oleh pelaku usaha, sedangkan bank syariah menggunakan bagi hasil (profit sharing). Sebagai contoh, jika terjadi kerugian resiko ditanggung pemilik modal dan pelaku usaha dengan catatan kerugian tersebut bukan kesalahan yang disebabkan oleh pelaku usaha melainkan karena faktor alam dan sebagainya, sehingga bank syariah dinilai lebih adil dan tidak membebani masyarakat (nasabah).²⁶

²⁵ Ahmad Supriyadi, 'Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis Dan Sosiologis Bangsa Indonesia', *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1.1 (2018).

²⁶ Heri Irawan, Ilfa Dianita, and Andi Deah Salsabila Mulya, 'Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional', *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3.2 (2021), 147–58.

Bank syariah pertama kali berkembang pesat sejak tahun 2007. Pada tanggal 1 november 1991 awal berdirinya bank syariah adalah bank muamalat Indonesia (BMI). Bank syariah mulai diakui di Indonesia oleh masyarakat luar negeri dan mendapatkan keteguhan pendirian setelah diterbitkannya UU.No.7 tahun 1992 yang dirubah melalui UU.No.10 tahun 1998 yang mengatakan bahwa keberanian dan fungsi bank bagi hasil atau bank syariah serta dikuatkan dengan adanya fatwa MUI yang mengatakan dengan jelas bahwa bunga (riba) itu haram.²⁷

C. Manajemen Pelayanan (*service management*)

Manajemen dalam suatu perusahaan merupakan sesuatu yang sangat penting, karena dengan adanya manajemen semua kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dan sumber daya manusianya dapat dikelola dan ditetapkan secara teratur, sehingga perusahaan tersebut dapat beroperasi dengan efektif dan efisien. Menurut manullang menyatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penempatan karyawan, pemberian perintah dan pengawasan terhadap sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Pengertian manajemen menurut Terry adalah manajemen lebih jelas didefinisikan dalam hal proses atau manajer yang terlibat, dan bahwa

²⁷ Lailatul Iffah, 'Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang', *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3.1 (2018), 79–96.

manajemen adalah proses tertentu yang memerlukan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan penggunaan setiap subjek dan karyawan secara *kooperatif* sebelum diakhiri dengan pencapaian tujuan.²⁸

Pelayanan dalam suatu perusahaan sangat penting dalam menentukan kepuasan bagi nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan wajib memberikan pelayanan yang terbaik, dikarenakan dengan pelayanan yg baik perusahaan tidak akan mendapatkan nasabah dalam bisnis usahanya. Kasmir menyatakan bahwa pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani nasabah.²⁹ Pelayanan dapat didefinisikan sebagai kegiatan seseorang, sekelompok atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan baik secara langsung maupun tidak langsung. Moenir M. Nur Rianto, dalam dasar-dasar pemasaran bank syariah mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi suatu proses pemenuhan kebutuhan seseorang secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu standar pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat tolak ukur mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak

²⁸ John Suprihanto, *Manajemen* (UGM PRESS, 2018).

²⁹ Irsan Andri Siregar, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan', *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 6.2 (2018), 99–113.

yang menginginkan.³⁰ Penerapan manajemen pelayanan sangat penting dilakukan untuk memperjelas kinerja perbankan syariah itu sendiri.

Manajemen pelayanan (*service management*) sangat penting dalam sebuah perusahaan karena merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan agar mekanisme pelayanan yang dilakukan tertib dan teratur. Pengertian *service management* itu sendiri menurut Moenir menyatakan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengelolah proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar tepat dan teratur mencapai sasaran dan dapat memuaskan bagi pihak yang dilayani. Menurut Ratminto yang menyatakan manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.³¹

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. meonir megemukakan pendapat pendapat tentang konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas, menurut A.S. meonir adalah “ layanan yang cepat, menyenangkan,

³⁰ Yusfina Ega Mahardika, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan BLG (BSI Layanan Gerak) Terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018 UIN Mataram’ (UIN Mataram, 2021).

³¹ Rendy Failen Sumigar, Marthen Kimbal, and Josef Kairupan, ‘Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow’, *Jurnal Eksekutif*, 1.1 (2018).

tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dulu.”³²

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan diatas, manajemen pelayanan adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan menerapkan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, organisasi dan masyarakat.

D. Masa *New normal*

Corona yang terjadi di Indonesia merupakan permasalahan yang sangat serius dan menggemparkan dunia. Susilawati, falefi, dan purwoko menyatakan bahwa *Covid-19 (corona virus diseases 2019)* menjadi permasalahan yang bersifat krisis global yang terjadi pada semua sektor. Krisis ini banyak menarik perhatian masyarakat di berbagai belahan dunia. Pada 8 desember 2019, *covid-19* pertama kali diketahui dari pasien yang terinfeksi di wuhan, provinsi hubei, cina. Menurut Zhang pandemi *Covid-19* ini tidak hanya mengancam kesehatan manusia, tetapi juga memengaruhi kemerosotan ekonomi dunia. Sedangkan menurut winanti & hanif, sektor yang paling terdampak adalah penerbangan, transportasi, hotel, dan restoran. Situasi yang tidak menentu ini akan semakin memperparah stabilitas keuangan global. Pemerintah membuat kebijakan untuk mencegah penyebaran dengan menerapkan *physical distancing*. *physical distancing* adalah melakukan kegiatan mandiri dengan menjaga jarak minimal

³² Sumigar, Kimbal, and Kairupan.

1 meter dan semua aktivitas seperti belajar, bekerja dan beribadah dilakukan dirumah. Kegiatan belajar mengajar dilakukan dengan sistem daring atau online. Akibatnya tempat wisata ditutup, sebagian jalan menuju kota pusat ditutup, cafe-cafe di paksa tutup. Semua kebijakan ini dilakukan untuk mencegah keramaian berskala besar dalam satu lingkup tempat.³³

Sri gusti menyatakan pandemi adalah wabah yang dapat menular secara cepat dari satu orang ke orang lainnya. Wabah ini menyerang sistem imun dan pernapasan manusia. *Corona virus* 2019 merupakan penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusi yang di tandai dengan gejala demam, batuk, dan sesak napas. *Covid-19* ini merebak keindonesia pada akhir maret 2020. *Virus corona* merupakan zoonosis, sehingga ada kemungkinan virus ini berasal dari hewan dan ditularkan kepada manusia. Virus ini belum diketahui secara pasti proses penularannya dari hewan ke manusia.³⁴

Wabah penyakit yang menyerang masyarakat saat ini harus di hadapi dan mencari solusi yang terbaik untuk mencegah penyebarannya. Seiring dengan hal tersebut kita harus menjalankan aktivitas hidup sesuai dengan keadaan saat ini. Menurut pemerintahan Indonesia *new normal* adalah suatu pola dan tatanan hidup baru dalam menjalankan aktivitas yg biasa dilakukan di

³³ Zulkifli Taib and Tavi Supriana, 'Perspektif Ekonomi Pada Era New Normal Pasca Covid-19', *Akses: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15.2 (2020).

³⁴ Rusiadi Rusiadi, 'Peran Keluarga Dalam Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19', *Cross-Border*, 2.2 (2019), 138–47.

tengah-tengah wabah *covid* 19. Achmad yurianto mengatakan new normal sendiri adalah tatanan, kebiasaan, dan perilaku atau sikap yang bersifat penyesuaian terhadap lingkungan yang baru dan bersih. Sedangkan, menurut ketua tim pakar gugus tugas percepatan penanganan *covid-19* wiku adisasmita mengatakan bahwa new normal merupakan perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas secara normal tetapi tetap menjaga protokol kesehatan untuk mencegah terjangkit dan menyebarnya *covid-19*.³⁵

Berdasarkan pengertian-pengertian new normal diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *new* normal merupakan gaya hidup baru untuk beradaptasi dengan kebiasaan baru dan kemungkinan hidup berdampingan dengan virus yang belum sepenuhnya diberantas, mungkin tidak dapat diberantas dari kehidupan. Oleh karena itu, masyarakat harus mematuhi anjuran dari pemerintah dengan mematuhi protokol kesehatan yaitu memakai masker, mencuci tangan, memakai hand sanitizer dan menjaga jarak serta menjaga metabolisme tubuh dengan makan-makanan yang bergizi dan rutin berolahraga agar tubuh tetap sehat sehingga wabah penyakit dapat dihindari.

E. Dimensi *Empathy*

Empati atau perhatian yang tulus sering kita jumpai di suatu tempat.

Salah satu contoh empati yang berada di sekitar kita yaitu menghibur kawan

³⁵ Ahmad Rosidi and Edy Nurcahyo, 'Penerapan New Normal (Kenormalan Baru) Dalam Penanganan Covid-19 Sebagai Pandemi Dalam Hukum Positif', *Journal Ilmiah Rinjani: Media Informasi Ilmiah Universitas Gunung Rinjani*, 8.2 (2020), 193–97.

yang sedang bersedih dengan cara menemani dan mendengarkan keluh kesahnya. Menurut Lupiyoadi menyatakan bahwa *empathy* atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.³⁶ Taufikqurokhman mengatakan bahwa empati atau *empathy*, mencakup kemudahan dalam melakukan interaksi yang baik, perhatian pribadi serta mengetahui kebutuhan pengguna layanan.³⁷ Empati atau *empathy* yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.³⁸ Menurut etta mamang empati, yang meliputi sikap personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan.³⁹ Indikator dimensi *empathy* ini seperti menyapa nasabah saat datang, menangani keluhan nasabah dengan cepat, memenuhi kebutuhan nasabah, dan penerapan tarif yang rendah.

³⁶ Jaka Atmaja, 'Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB', *Jurnal Ecodemica*, 2.1 (2018), 49–63.

³⁷ Hefniy Hefniy and Refi Najma Fairus, 'Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian', *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3.1 (2019), 169–97.

³⁸ Hery Purwanto, 'Manajemen Pelayanan Perbankan Syari'ah', *Syariati: Jurnal Studi Al-Qur'an Dan Hukum*, 5.01 (2019), 105–18.

³⁹ Batin.

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa empati adalah memberikan perhatian yang tulus dengan cara memahami dan mendengarkan keluhan nasabah agar terciptanya suatu hubungan yang baik.

F. Dimensi Tangibles

Sarana prasarana yang digunakan oleh suatu perusahaan merupakan alat pendukung agar mekanisme dalam suatu perusahaan atau institut dapat berjalan dengan baik. Menurut Lupiyoadi *tangibles* atau berwujud atau dikenal juga sebagai bukti langsung yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang di pergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.⁴⁰ Etta maamng mengatakan bahwa tangibles atau produk-produk fisik, tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi.⁴¹ Bukti langsung (*tangibles*), berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan komunikasi.⁴² Indikator dimensi *tangibles* seperti fasilitas yang lengkap, parkir yang luas,

⁴⁰ Rizka Putri Rumastari and Aris Sunindyo, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Ngesrep Semarang)', *Keunis*, 7.2 (2019), 5–29.

⁴¹ Batin.

⁴² Hefniy and Fairus.

tempat duduk yang nyaman, penampilan karyawan yang sopan dan rapi, lokasi yang terjangkau dan gerai atm yang memadai.

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan tentang tangibles dapat di bahwa pengertian bentuk fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang dapat dilihat secara langsung dari wujudnya. Seperti kondisi gedung yang bersih, nyaman, tempat parkir yang luas, serta penampilan dan keterampilan pegawai.

G. Dimensi Responsiveness

Respon yang baik sangat di perlukan dalam kehidupan apalagi dalam suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, karena berhubungan langsung dengan nasabah sehingga berdampak pada kemajuan perusahaan tersebut. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang *responsif* atau yang tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line staf*. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Dimensi *responsiveness* merupakan *subtansi* dari sifat *tabligh*. Sifat *tabligh* (komunikasi, keterbukaan dan pemasaran) merupakan teknik hidup muslim karena setiap muslim mengemban tanggung jawab

dakwah yakni menyeru, mengajak dan memberitahu.⁴³ *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Memberikan pelayanan yg cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Indikator dari kualitas pelayanan dimensi ini yaitu layanan yang *responsif* dan *efisien*, dapat memberikan solusi yang terbaik kepada nasabah jika ada masalah, memberikan pelayanan dengan ikhlas, menyediakan jasa konsultasi keuangan, karyawan bersedia membantu nasabah dan karyawan melayani nasabah secara islami.⁴⁴

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas *responsiveness* adalah kemampuan bank dalam memberikan bantuan kepada nasabah dengan cepat, tepat dan memberikan informasi yang jelas dan dibutuhkan oleh nasabah apabila ada masalah.

⁴³ Dian Sugiarti and Any Meilani, 'Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum Dan Setelah Merger', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7.3 (2021).

⁴⁴ Lenny Menara Sari Saragih, Boy Fadly, and Isnaini Harahap, 'Analisis Dimensi Carter Dan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Di Kota Medan', *Edusaintek*, 4 (2020).