BAB I

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Masalah

Lembaga Keuangan yang memberikan jasa dalam transaksi pembayaran dan uang yang beredar dan disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah, yang mempunyai tujuan membantu kelancaran dalam pelaksanaan pembangunan nasional dalam meningkatkan, kebersamaan, keadilan dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Untuk menertibkan lembaga pelepas uang yang banyak terjadi pada waktu itu, dikeluarkan peraturan, baik dalam bentuk undang-undang maupun berupa surat-surat keputusan resmi dari pihak pemerintah.[2]

Pada UU No. 21 Tahun 2008, perbankan Syariah merupakan sesuatu yang berhubungan tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, yang meliputi baik kelembagaan, kegiatan usaha apa yang dilakukan, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya dengan baik.[3] Perbankan Syariah dalam melaksanakan kegiatan dalam berusaha atau bisnisnya mengandung demokrasi ekonomi, prinsip syariah dan prinsip kehati – hatian.[4]

Bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan layanan

---

[2] Ayuk Wahdanfiari Adibah, "Studi Analisis Pembentukan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah dalam Perspektif Politik Hukum Nasional*". An-Nisbah* Vol. 02, No. 02, April 2016, hal. 3

[3] Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah., pasal 1 Ayat (1)

[4] Pasal 2

jasa. Yang pertama, menghimpun dana adalah mencari dana (uang) atau bisa disebut mengumpulkan dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, deposito dan tabungan. Selanjutnya yang kedua, makna dari menyalurkan dana merupakan kegiatan dana yang dijual dan berhasil dihimpun dari masyrakat dan diperoleh dari simpanan giro, tabungan dan deposito ke masyarakat dalam bentuk pinjaman bagi bank yang berdasrkan prinsip konvensional atau pembiayaan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah. Berikutnya adalah yang ketiga, pengertian layanan jasa yang merupakan jasa pendukung atau pelengkap kegiatan perbankan dengan memberikan pelayanan yang sangat memuaskan.

Bank Syariah mempunyai daya tarik yang berada pada perbedaan keuntungan yang diberikan kepada nasabah dengan sistem yaitu bagi hasil dan pelayanan yang memiliki keterkaitan yang dekat dengan karateristik konsumen untuk tujuan sebagai opsi utama dalam hal menabung, promosi, dan kepuasan nasabah ikut menentukan diterimannya bank syariah di masyarakat. Bank syariah memiliki perbedaan pada keuntungan dari bank yang diberikan untuk nasabah melalui sistem bagi hasil dan mempunyai pelayanan yang baik dengan tujuan agar nasabah tetap menggunakan jasa perbankan syariah dalam hal menyimpan uang dan pinjam meminjam.

Dengan adanya perubahan pada lingkungan yang sekarang sangat maju dan pesat sebagai indeks untuk menilai pencapaian loyalitas

pelanggan dengan strategi pelayananya agar pelanggan mendapatkan kepuasan.[5]

Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Adapun strategi pelayanan di dalam BSI nasabah yang datang akan ditawarkan produk-produk, kemudian dengan nasabah standard juga akan dilayani dengan standard dan pelayanan dalam bank syariah Indonesia menggunakan aturan pelayanan sesuai SOP (Standar Operasional Procedur) yang bertujuan agar nasabah mendapatkan kepuasan.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.[6]

[5] Nurhayati dan Fatmasari Sukesti, ”Peningkatan Loyalitas nasabah Bank Syariah Melalui Peningkatan Kualitas layanan dan Kepuasan Nasabah dengan variabel Religiusitas sebagai Variabel Moderating”, *Economia*, Vol. VII/Edisi 2/ Oktober 2016, hal. 142

Pada Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex Bri Syariah Tulungagung) mempunyai indikator loyalitasnya nasabah dengan seringnya menabung atau datang ke Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex Bri Syariah Tulungagung) bukti bahwa nasabah tersebut loyal, dan pembelian produk-produk di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex Bri Syariah Tulungagung).

Penelitian ini bertempat di Ruko Panglima Sudirman Trade Center Blok A1, Jl. Hasanuddin, Kenayan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung Jawa Timur 66212. saya memilih lokasi ini karena keseuaian dengan topik yang saya pilih serta bertempat di Bank BRI Syariah Tulungagung.

Berlandaskan uraian di atas penulis mengkaji dan membahas masalah tersebut dengan menulisnya dalam bentuk Tugas Akhir yang berjudul: **"Analisis Strategi Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung)"**

b. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara peningkatan strategi kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah) untuk menjaga loyalitas nasabah ?

---

[6] Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung", *An-Nisbah Jurnal Ekonomi Syariah,* Vol. 03, No. 01, Oktober 2016

2. Bagaimana preferensi kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah) Sehingga terciptanya nasabah yang loyal ?
3. Bagaimana hubungan strategi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah) ?

c. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui cara peningkatan strategi Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah) untuk menjaga loyalitas nasabah
2. Untuk mengetahui preferensi kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah)
3. Untuk mengetahui hubungan strategi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah)

d. Pembatasan Masalah

Agar dalam pembahasan karya ilmiah ini sesuai dengan sasaran yang diinginkan, maka peneliti memberi batasan masalah, adapaun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bersaingnya dalam bisnis perbankan, bertahan dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan etika dalam pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat

mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih keperusahaan atau bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan kepuasan nasabah.

e. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Secara Teoritis

Dengan adanya pembahasan ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dalam bidang Ekonomi Islam dan pada khususnya yang berkaitan etika operasional pelayanan yang menjadikan loyalitas nasabah terhadap bank syariah, dapat dikembangkan dan menjadi bekal untuk peneliti lain untuk meneliti permasalahan yang sama untuk dijadikan bahan pembelajaran yang berguna.

b) Manfaat Secara Praktis

Manfaat praktis untuk Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah) agar lebih memahami bagaimana peningkatan etika operasinal pelayanan dalam menjaga loyalitas nasabah. Sehingga dengan strategi yang tepat akan membantu BRI Syariah Tulungagung dan bertujuan penelitian ini dapat dijadikan dasar dan pertimbangan dalam memainkan strategi pelayanan untuk menjaga loyalitas nasabah.

Penelitian ini penting untuk menambah wawasan peneliti mengenai strategi peningkatan pelayanan terhadap menjaga loyalitas nasabah dan bagi lembaga Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center

(Eks. BRI Syariah) agar mampu lebih meningkatkan strategi yang dilakukan untuk menjaga loyalitas nasabahnya.

f. Definisi Istilah

Terwujudnya pelanggan setia yaitu hasil dari strategi perusahaan yang membuat konsumen tertarik dengan adanya pelanggan yang setia bisa menjadi sumber laba bagi perusahaan, terpakainya produk atau jasa dari perusahaan yaitu bentuk loyalitasnya nasabah. Perkembangan dalam hal menabung dan opembiayaan yang meningkat termasuk ukuran tingkat kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

g. Sistematika Penulisan skripsi

Untuk mempermudah pemahaman peneliti menyajikan sistematika penulisan skripsi dibuat secara rinci yaitu 6 bab yang di dalamnya terdapat masing-masing sub bab yakni:

BAB I PENDAHULUAN:

Membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematka penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA:

Menjelaskan teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu yang kemudian disimpulkan oleh bahasa peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN:

Memaparkan pendekatan dan jenis penelitian yang dipilih, lokasinya yang diteliti, hadirnya seorang peneliti, catatan data-data dan sumber data,

tekninya pengumpulan data, teknik analisi data, keabsahan yang harus di cek, dan selanjutnya penenlitian yang bertahap.

BAB IV HASIL PENELITIAN:

Pemaparan data yang disajikan dengan topik sesuai dalam rumusan masalah dan temuan penelitian tentang penyajian kategori, klasifikasi, dan identifikasi.

BAB V PEMBAHASAN:

Menjelaskan secara teori yang mencakup tetntang rumusan masalah.

BAB VI PENUTUP:

Menjabarkan tentang inti pentingnya dari pembahasan dan saran pertimbangan peneliti.