

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman modern sekarang ini pertumbuhan ekonomi sudah sangat berkembang. Hal tersebut mendorong berkembangnya lembaga keuangan konvensional ataupun lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah ini mengalami perkembangan yang cukup pesat dimulai sejak disahkannya UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Dunia perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran penting pada sektor ekonomi dan keuangan. Mayoritas agama masyarakat di Indonesia adalah agama Islam, maka dari itu Indonesia adalah pasar yang potensial untuk mengembangkan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah bergerak pada bidang keuangan dimana kegiatannya operasionalnya menerapkan prinsip – prinsip syariah. Sejak tahun 1992 bank syariah sudah beroperasi di Indonesia. “Bank syariah diatur secara formal sejak diamandemennya UU No. 7 tahun 1992 dengan UU No. 10 tahun 1998 dan UU No. 23 tahun 1999”.²

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia cukup signifikan, hal ini dapat kita ketahui jumlah kantor pada perbankan syariah setiap tahunnya mengalami peningkatan. Berikut adalah tabel perkembangan perbankan syariah di Indonesia periode 2017-2019.

²Ktut Silvanita dan Mangan, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm. 34

Tabel 1.1
Perkembangan Jaringan Kantor BUS, UUS, dan BPRS
Tahun 2017-2019

Indikator	2018	2019	2020
BUS			
Jumlah Kantor	1866	1894	1922
UUS			
Jumlah Kantor	345	372	386
BPR Syariah			
Jumlah Kantor	168	162	164

Sumber: www.ojk.go.id

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah BUS (Bank Umum Syariah) pada tahun 2018 jumlah kantornya sebesar 1866, pada tahun 2019 sebesar 1894, pada tahun 2020 sebesar 1922. Jumlah UUS (Unit Usaha Syariah) pada tahun 2018 jumlah kantornya sebesar 345, pada tahun 2019 sebesar 372, dan pada tahun 2020 sebesar 386. Dan untuk BPR Syariah (Bank Pengkreditan Rakyat Syariah) yaitu pada tahun 2018 jumlah kantornya sebesar 168, tahun 2019 sebesar 162, dan jumlah kantornya pada tahun 2020 sebesar 164.

Lahirnya perbankan syariah di Indonesia dengan beroperasinya bank Indonesia pada tahun 1992 M yang mempunyai bentuk operasionalisasi yang jauh berbeda dengan perbankan konvensional di harapkan akan memenuhi kebutuhan yang sangat urgent bagi umat Islam di Indonesia dalam menggunakan jasa. Perbedaan yang mendasar antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional adalah adanya dengan larangan riba (bunga).³

³Evi Yupitri, Raina Linda Sari, *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah di Medan*, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol 1 No 1, (Desember 2012), hlm. 46

Bank merupakan fasilitas yang disediakan oleh negara maupun badan swasta yang berguna dalam hal menghimpun dana nasabah yang berbentuk tabungan ataupun kredit. Untuk dapat membentuk citra positif dan memberi motivasi kepada nasabah hingga nasabah mampu merasakan kepuasan merupakan beban persaingan yang semakin kompetitif bagi perusahaan perbankan khususnya perbankan syariah. Setiap perusahaan perbankan menuntut kinerja bank agar mampu bertahan dan menciptakan keunggulan dalam persaingan di dunia bank. Kinerja bank yang optimal dan kualitas yang baik akan memberikan kesan positif kepada nasabah sehingga dapat menciptakan penilaian yang bagus dan berdampak kepada citra perusahaan yang baik.

Untuk menarik minat nasabah faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan termasuk bank. Untuk menjaga kepuasan nasabah maka salah satu cara yang harus dibenahi adalah dengan meningkatkan kualitas baik itu dari segi produk maupun pelayanan yang harus terus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Pentingnya faktor – faktor pendukung untuk menarik minat nasabah dalam hal ini adalah dari segi faktor kualitas pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan yaitu memberi pelayanan terbaik kepada nasabah. Pelayanan kepada nasabah tidak hanya memberikan produk ataupun jasa saja, akan tetapi juga mampu memberikan rasa puas kepada nasabah di atas keinginannya. Nasabah yang merasa puas pasti akan datang lagi, dan semakin lama nasabah

tersebut akan menjadi nasabah yang loyal dan akan memberikan rekomendasi produk ataupun jasa kita kepada rekannya atau orang lain.⁴

Maka dari itu, pihak perbankan harus bisa memberi nasabah pelayanan yang beretika dan berkualitas. Terdapat beberapa posisi di perbankan yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, posisi tersebut adalah bagian *Frontliner* atau bagian depan. Bagian *frontliner* meliputi *Teller*, *Customer Service*, dan *Security*. *Customer Service* mempunyai peran penting yaitu harus memberikan dan membina pelayanan dan berusaha menarik dengan terus meyakinkan para calon nasabah menggunakan cara yang baik. Sedangkan *Teller* lebih banyak berhubungan dengan para nasabah dalam hal penarikan ataupun penyetoran uang nasabah. Meskipun peran *teller* dan *customer service* tidak sama akan tetapi *teller* juga dituntut harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah. Bagian *frontliner* yang selanjutnya adalah *security*, seorang *security* mempunyai peran penting untuk hal pengamanan, mengambilkan karcis antrian, mengambilkan formulir untuk nasabah yang diperlukan untuk pengiriman atau setoran. Kualitas pelayanan yang ada di lembaga keuangan syariah dapat diukur dari daya tanggap petugas bank dalam merespon dan membantu nasabah, mampu memberikan pelayanan yang cepat.

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang menerapkan etika pelayanan dengan baik. Etika yaitu cara manusia berhubungan dengan manusia yang satu dengan manusia lainnya. Di dunia perbankan etika sangat

⁴Freeddy Rangkuti, *Customer Care Excellence*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm. 168

diperlukan, setiap nasabah yang datang adalah tamu yang penting, tamu kehormatan dan harus diberi pelayanan yang terbaik. Berkaitan dengan etika, setiap petugas bank harus memperhatikan etika yang paling utama yaitu perilaku dan sikap. Perilaku dan sikap adalah bagian yang penting pada etika perbankan. Kode etik Bankir sangat diperlukan, karena kode etik adalah alat penuntun profesi berisi norma-norma dan nilai-nilai untuk bertingkah laku secara baik dan pantas.

“Perbuatan yang tidak profesional dapat dilindungi karena adanya kode etik. Adapun kode etik pegawai dalam beretika meliputi perilaku dan sikap, cara berpenampilan, cara berpakaian, cara berbicara, dan cara bertanya.”⁵

Selain memberikan pelayanan yang beretika dan berkualitas, untuk memberikan kepuasan kepada nasabah pihak bank juga harus memperhatikan kualitas produknya. Salah satu produk yang dimiliki bank adalah *Automatic Teller Machine* atau sering disebut dengan ATM. *Automatic Teller Machine* adalah fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui kartu plastik untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan oleh ATM. Dengan kata lain, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui *hand phone* ataupun internet seperti transaksi di mesin ATM. *Automatic Teller Machine* membuka paradigma baru dan strategi bagi retail bank dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru.⁶

Kepuasan nasabah menjadi suatu faktor yang penting bagi dunia perbankan agar bisa terus bertahan dalam persaingan bisnis. Jika pelayanan

⁵Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 811

⁶Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014), hlm. 136

yang di berikan kepada nasabah sesuai dengan harapan nasabah maka secara otomatis mereka sebagai pelanggan memiliki rasa puas dan percaya. Jika nasabah mendapatkan kepuasan maka nasabah akan memberikan referensi yang baik tentang jasa ataupun produk kepada orang lain karena nasabah tersebut merasa puas. Jika nasabah merasa tidak puas tentu nantinya nasabah tersebut merasa kecewa dan mereka memilih untuk tidak membeli lagi produk perusahaan itu. Maka dari itu kepuasan yang diperoleh pelanggan pasti akan mempengaruhi *corporate image* pada suatu perusahaan.

Sampai saat ini kepuasan nasabah masih menjadi masalah dan prioritas utama di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar bank syariah yang lain. Untuk mempertahankan nasabahnya. Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri harus terus berusaha dalam melakukan inovasi-inovasi baru. Inovasi ini tidak terlepas dari kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang beretika dan kualitas produk *automatic teller machine*.

Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan Bank umum pertama yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dimana peluang bisnis dan strategi operasionalnya tidak hanya belajar dari peluang-peluang bisnis di bank konvensional, tetapi juga di dapat dari masalah yang bersifat khusus bank syariah. Di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri jumlah nasabah yang menggunakan *Automatic Teller Machine (ATM)* dalam setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan. Pelayanan di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri ini sangat mendorong tingkat kepercayaan dan kepuasan

nasabah. Dengan bertambahnya nasabah setiap tahunnya, maka Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri harus memiliki strategi agar mampu memberikan kepuasan yang tinggi kepada nasabah.

Berikut ini merupakan data perkembangan jumlah nasabah pengguna *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Pengguna *Automatic Teller Machine*
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Tahun	Jumlah Nasabah Pengguna ATM
2017	1361
2018	1710
2019-Agustus 2020	2428

Sumber: Data PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Menurut data nasabah pengguna ATM di atas, setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan. Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa pada tahun 2017 jumlah nasabah pengguna ATM yaitu sebesar 1361, pada tahun 2018 meningkat sebesar 1710 dan pada tahun 2019-2020 jumlah nasabah pengguna ATM sebesar 2428. Peningkatan jumlah nasabah tersebut mungkin dipengaruhi oleh etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan dan kemudahan yang dirasakan nasabah ketika bertransaksi menggunakan *automatic teller machine* (ATM).

Berdasarkan pembahasan dari latar belakang tersebut diketahui bahwa etika *frontliner* dan *automatic teller machine* dianggap mampu memenuhi kepuasan nasabah. Apabila kedua faktor tersebut dapat membuat nasabah merasa nyaman dan mendapatkan apa yang mereka butuhkan maka akan tercipta kepuasan tersendiri bagi nasabah. Memprioritaskan dan menjaga

kepuasan nasabah dinilai sangat penting. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dimiliki oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Oleh karena itu peneliti menyusun penelitian yang berjudul “**Pengaruh Etika *Frontliner* dan *Automatic Teller Machine* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang muncul pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Etika yang diterapkan oleh petugas *frontliner* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah dianggap sudah baik sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan oleh lembaga tersebut. Namun belum sepenuhnya membuat nasabah merasa puas ketika melakukan transaksi di lembaga tersebut.
2. *Automatic Teller Machine* yang disediakan oleh perusahaan perbankan dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi, namun belum sepenuhnya layanan *automatic teller machine* memberikan kemudahan terhadap nasabah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Seberapa baik etika *frontliner* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?
2. Seberapa baik *Automatic Teller Machine* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?

3. Seberapa tinggi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?
4. Adakah pengaruh penerapan etika *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?
5. Adakah pengaruh *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?
6. Adakah pengaruh etika *frontliner* dan *automatic teller machine* secara bersama - sama terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa baik etika *frontliner* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.
2. Untuk mengetahui seberapa baik *automatic teller machine* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.
3. Untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan antara etika *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.
5. Untuk mengetahui pengaruh signifikan antara *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

6. Untuk mengetahui pengaruh signifikan antara etika *frontliner* dan *automatic teller machine* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan yang dapat memperkuat teori yang telah ada dari teori etika kerja *frontliner* dan *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pimpinan Cabang

Dengan diadakannya penelitian ini dapat dipergunakan sebagai masukan kepada perusahaan perbankan guna untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam hal penerapan etika *frontliner* dan layanan *automatic teller machine*.

- b. Bagi Nasabah

Dengan diadakan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan nasabah mengenai perusahaan perbankan guna untuk dapat memilih perusahaan perbankan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh nasabah.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bisa memberikan tambahan ilmu pengetahuan pada bidang perbankan syariah, selain itu juga dapat berguna sebagai dasar pengalaman dan pengetahuan pada penelitian berikutnya untuk mahasiswa yang akan meneliti tentang bank syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya terbatas pada satu tempat penelitian yaitu di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.
2. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas produk, etika *Frontliner* dan layanan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.
3. Penelitian ini memiliki batasan responden yaitu nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Etika *Frontliner*

Secara etimologi istilah etika berasal dari bahasa Yunani kuno yaitu *etos* yang mempunyai banyak arti kebiasaan, adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, dan cara berpikir. Dalam bentuk jamak (*ta etha*) artinya adalah adat kebiasaan.⁷

Frontliner adalah bagian dari kunci sukses untuk menciptakan *customer base* yang berperan mempertahankan dan membina *exiisting*

⁷K. Bertens, *ETIKA*, (Jakarta: Gramedia Jakarta Utama, 1993), hlm. 4

customer serta menarik nasabah – nasabah baru. *Frontliner* yang ada di bank adalah orang yang ditugaskan sebagai *customer service*, *teller*, dan *security*.⁸

b. *Automatic Teller Machine* (ATM)

Automatic Teller Machine (ATM) adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana.⁹

c. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.¹⁰

2. Definisi Operasional

a. Etika *Frontliner*

Etika adalah sifat baik dari seorang karyawan atau pemimpin yang memiliki perilaku kerja positif untuk sebuah organisasi atau perusahaannya dan juga kesadaran moral dalam bekerja yang menghasilkan kebiasaan kerja yang baik dan memiliki mutu yang tinggi. *Frontliner* adalah pegawai bank yang terdiri dari *Customer Service*, *Teller*, dan *Security*.

⁸Sapri Suherman, *Kiat Sukses Seorang Pemasar Bank*, (Bogor: IPB Press, 2013), hlm. 53

⁹Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hlm. 4

¹⁰Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 2010), hlm. 36

Etika *Frontliner* diukur dengan indikator dibawah ini:

- 1) Sikap dan perilaku
- 2) Penampilan
- 3) Bahasa tubuh
- 4) Komunikasi

b. *Automatic Teller Machine (ATM)*

Automatic Teller Machine (ATM) adalah alat elektronik yang difasilitasi oleh bank kepada pemilik kartu *Automatic Teller Machine (ATM)* agar dapat mempermudah dalam transaksi secara elektronik seperti mentransfer uang, mengambil uang, mengecek saldo dan lain-lain.

Automatic Teller Machine (ATM) diukur dengan indikator di bawah ini :

- 1) Privacy
- 2) Praktis
- 3) Melayani 24 jam termasuk hari libur
- 4) Terdapat di berbagai tempat strategis

c. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah ukuran perasaan yang muncul setelah seorang nasabah menggunakan produk maupun layanan yang sudah ditawarkan dan kemudian membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan nasabah diukur dengan indikator di bawah ini:

- 1) *Re-purchase* (Membeli kembali)
- 2) Menciptakan *Word-of-Mouth*
- 3) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama.

G. Sistematika Skripsi

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II : Landasan Teori

Berisi uraian tentang kajian pustaka yang terdiri dari landasan teori yang berkaitan dengan topic penelitian (berupa artikel ilmiah, hasil penelitian maupun buku), penelitian terdahulu yang relevan dan terkait dengan tema skripsi dan kerangka pemikiran yang menerangkan secara ringkas variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian, serta kerangka berfikir yang merupakan alur dari penelitian.

Bab III : Metodologi Penelitian

Memuat tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian

Pada bagian ini memuat diskripsi singkat hasil penelitian (yang berisi diskripsi dan pengujian hipotesis).

Bab V : Pembahasan

Menerangkan secara jelas mengenai pembahasan dari penelitian hasil data yang diperoleh.

Bab VI : Penutup

Bab terakhir berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, saran – saran atau rekomendasi.