

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank sebagai perantara lembaga keuangan, di samping harus tetap menjaga kepercayaan masyarakat dengan menjamin tingkat likuiditas yang harus beroperasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tingkat rentabilitas atau keuntungan yang memadai (Yuvendri & Susanto, 2019).

Menurut (Putra & Fernos, 2018) Bank Perkreditan Rakyat yaitu bank yang melakukan kegiatan secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya tidak memberikan jasa dalam bentuk lalu lintas pembayaran. Artinya Bank Perkreditan Rakyat hanya melakukan kegiatan berupa simpanan dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan dalam bentuk lainnya yang di persamakan untuk menyalurkan dana sebagai usaha Bank Perkreditan Rakyat. Pada Era Milenial, lembaga bank sangatlah penting dalam pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah. Semakin kita sadari

bahwa pelayanan dan kepercayaan nasabah suatu kesatuan yang sulit di pisahkan dan merupakan sebuah aspek dalam rangka pertahanan bisnis untuk memenangkan persaingan.<sup>2</sup>

Dalam dunia bank, khususnya di era milenial ini perbankan sangatlah ketat persangiannya, maka demi itu tidak dapat kita pungkiri lagi. Bank harus dapat dipercaya dalam pelayanan kepada nasabah bank tersebut. Karena perilaku nasabah terhadap bank dapat berubah dengan karakter nasabah yang berbeda-beda. Menurut (lovenia, 2012) kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang akan diterima dengan layanan yang diharapkan. Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan yang merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan sangat penting untuk menentukan dalam menumbuhkan perkembangan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, dimana pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih bertumpu pada pelayanannya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya usaha perbankan baik yang konvensional maupun yang syariah, dimana setiap bank mengemas jasa mereka sedemikian rupa untuk menarik para konsumen, bahkan pelayanan yang diberikan tidak

---

<sup>2</sup> Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>

hanya terbatas pada fungsi awal bank sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk menyimpan dan meminjam uang. Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa sebuah usaha perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima dimana pelayanan yang prima tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha perbankan lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat .

Pelayanan menjadi salah satu senjata bagi bank untuk bisa bersaing dengan pemain lain, baik di tingkat nasional dan internasional agar menang dalam persaingan, bank harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Pelayanan kepada nasabah adalah upaya untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga nasabah merasakan kenyamanan dalam melakukan transaksi sehingga tercipta loyalitas.

Dalam membangun dan mempertahankan keyakinan dan kepercayaan nasabah adalah misi institusi setiap bank Pelayanan prima akan dapat terjadi bila diimbangi dengan kompetensi sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia adalah aset terpenting untuk insituti dalam bank itu sendiri. Kualitas SDM adalah faktor terpenting yang sangat diperhatikan. Hampir setiap bank memberikan pelatihan berkelanjutan untuk karyawan untuk peningkatan serta mengembangkan kompetensi mereka. SDM berkualitas dan didukung dan teknologi informasi yang baik merupakan faktor penentu pelayanan prima.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang,2018, hlm.2 dalam <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>

Perlu menjadi perhatian Dalam dunia perbankan betapa pentingnya untuk memperoleh kepercayaan nasabah itu sendiri dan mempertahankan kepercayaan nasabah tersebut untuk keberhasilan bisnis bank. Sehingga bank berlomba-lomba dalam menunjukkan sikap yang lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Bank bisa dikatakan kuat apabila memiliki kepercayaan dari nasabah itu sendiri. Namun sekuat apapun bank yang di maksud jika nasabahnya kehilangan kepercayaan bank tersebut tidak akan bertahan. Dalam hal ini bank juga harus menyadari apa yang menjadi tugas utamanya, yaitu dengan memenuhi kebutuhan nasabahnya dan berusaha memuaskan nasabah yang serius dalam mengelola bisnis perbankan walaupun perkembangan yang sangat pesat, tetapi nasabah yang menentukan pilihannya.

Dalam kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, Gaspersz (1997) menyebutkan pihak perbankan hendaknya memperhatikan beberapa dimensi yang layak diperhatikan dalam meningkatkan penerapan pelayanan prima.

Beberapa dimensi tersebut antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan Keramahan
4. Tanggung Jawab

5. Kelengkapan
6. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan
7. Variasi Pelayanan
8. Kenyamanan
9. Pelayanan Pribadi
10. Atribut Pendukung dasar seperti AC dan lain- lain

Pelayanan prima pada hakikatnya yang berarti pelayanan yang di berikan secara maksimal atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan salah satu faktor kunci utama dalam keberhasilan suatu bank. Dalam hal ini pelayanan prima harus dilakukan secara kontiniu dalam keadaan apapun. Sebab pada saat ini hakikatnya adalah menyediakan jasa yang harus tumbuh dan berkembang agar tetap bisa bertahan dalam melayani masyarakat dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Dan bank seharusnya melakukan pemantauan terhadap kepuasan yang telah diberikan kepada nasabah agar terjalinnya hubungan baik nasabah dengan bank tersebut sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Oleh sebab itu, diharapkan dengan melalui kegiatan pokok dalam bank. Bank dapat memberikan pelyanan melebihi yang diharapkan nasabah merupakan kebijakan yang perlu dikembangkan. Dengan demikian nasabah akan menjadi nasabah yang loyal untuk bisnis yang lebih besar lagi. Apabila memberikan pelayanan melebihi apa yang diminta nasabah, maka bank dimata nasabah memiliki reputasi yang baik. Untuk meningkatkan taraf

hidup masyarakat. Tentu saja sangat diperlukan kepercayaan dari masyarakat tersebut dan kepercayaan ini akan diberikan kepada bank yang menurut mereka dapat memenuhi kebutuhannya yang akan memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah itu sendiri.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima harus didukung oleh semua elemen, tetapi yang yang paling penting adalah bagaimana menumbuhkan kemauan serta tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Setiap pelayanan harus melakukan perubahan yang menyangkut sikap dan perilaku agar bisa diimplementasikan secara sempurna sesuai dengan harapan nasabah. Perlu adanya kebijakan dari pihak manajemen bank untuk mewujudkan kepercayaan nasabah dan juga pelayanan prima.<sup>4</sup>

Dalam penelitian ini yang dijadikan objek penelitian adalah Bank Muamalat KCP Tulungagung karena bisnis yang bergerak dalam industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua lapisan masyarakat. Mulai dari berbagai macam bentuk fasilitas tabungan, sarana kredit, serta kemudahan jasa perbankan seperti ATM dll. Dalam kegiatan operasionalnya Bank Muamalat KCP Tulungagung dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar nasabah tidak merasa kecewa, Bank Tabungan Negara merupakan salah satu Bank yang sudah *Go Public* dan memiliki citra yang baik, sehingga diharapkan ke depannya bank ini dapat lebih meningkatkan pelayanannya

---

<sup>4</sup> Kristiana Widiawati, Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Sekretari*, Vol.1, No.2, 2017, hlm.3

dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan, agar tetap menjadi bank yang terpercaya dan memiliki citra yang baik bagi masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya. Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan jasa perbankan bagi para pelanggannya, Bank Muamalat KCP Tulungagung tentunya dihadapkan beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasional dalam hal pelayanan pada khususnya. Masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan munculnya rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Bank Muamalat KCP Tulungagung. Dengan demikian penerapan pelayanan prima ini harus ditingkatkan, sebab apabila pelayanan prima tidak ditingkatkan kemungkinan pelanggan akan berpaling ke bank lain yang dapat memberikan pelayanan lebih baik. Salah satunya adalah ketika nasabah mendapatkan masalah, otomatis nasabah akan menghubungi pihak bank melalui Call Center terlebih dahulu, tetapi Call Center itu tidak bisa merespon nasabah dengan cepat, sehingga membuat para nasabah kecewa dengan pelayanannya. Sebuah industri perbankan, hendaknya harus benar-benar mengetahui dan memahami mengenai perilaku para pelanggan, tentang apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan. Disamping hal tersebut, pihak perbankan harus mampu menganalisis beberapa dimensi dalam kaitannya dengan pelayanan prima dan bagaimana penerapannya, prosesnya tahapan, dan Langkah langkahnya.

Bank Muamalat KCP Tulungagung merupakan bank yang sudah berdiri sejak 1 Mei 2010 sehingga dapat dikatakan sudah bertahan selama 13 tahun sampai sekarang yang bisa dijadikan perbandingan terkait pelayanan prima

dan menjadi salah satu keunggulan Bank Muamalat KCP Tulungagung agar mampu bersaing ditengah ketatnya persaingan bisnis perbankan di Indonesia khususnya di Tulungagung ini, sehingga menjadi salah satu pilihan yang menarik untuk dijadikan penelitian terkait pelayanan prima dan kepercayaan terhadap nasabah. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut perihal fenomena yang terjadi dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia (Studi Pada Bank Muamalat Kcp Tulungagung)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung ?
2. Bagaimana kendala dan solusi dalam pelaksanaan pelayanan prima untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada bisnis perbankan di Indonesia (Studi Pada Bank Muamalat KCP Tulungagung) sebagaimana yang telah dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi pelayanan prima dan meningkatkan kepercayaan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.

#### **D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah**

Berdasarkan penyusunan skripsi ini telah ditentukan identifikasi penelitian dan batasan masalah agar tidak diluar topik pembahasan sebagai berikut:

##### **1. Identifikasi Masalah**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan prima untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada bisnis perbankan di Indonesia. Peneliti mengkaji mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung dan bagaimana kendala dan solusi dalam pelaksanaan pelayanan prima untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung

##### **2. Batasan Masalah**

Diperlukan adanya batasan masalah supaya dalam praktek penelitian secara langsung serta penyusunannya secara ilmiah dapat dimengerti dengan mudah dan tidak keluar dari topik pembahasan penelitian. Oleh karena itu, peneliti membatasi masalah tersebut hanya meliputi pelaksanaan pelayanan prima, pelaksanaan prima, pelaksanaan pelayanan

prima untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung

### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, kiranya penelitian ini dapat berguna untuk:

#### 1. Bagi Peneliti

Sebagai bahan informatif yang dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pelaksanaan pelayanan prima untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung .

#### 2. Bagi Akademik

Sebagai bahan motivasi untuk mengembangkan penelitian berikutnya serta sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya.

#### 3. Secara Praktisi

Dapat memberikan bahan informasi dan referensi kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, mahasiswa dan para pembaca dapat membantu pihak berkepentingan. Menambah pengetahuan dan perkembangan kompetensi karyawan bank di Tulungagung dan sebagai sumber informasi untuk melihat perkembangan Sistem pelayanannya.

### **F. Penegasan Istilah**

Pada penelitian ini terdapat beberapa penegasan istilah yang dijadikan sebagai topik pembahasan agar tidak keluar dari topik yang dibahas.

## 1. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.<sup>5</sup>

## 2. Kepercayaan Nasabah

Tujuan utama dari prinsip kepercayaan adalah agar bank tetap menjaga dan memelihara kepercayaan yang diberikan nasabah. Hal ini dikarenakan kemauan nasabah untuk menyimpan uang mereka di bank semata-mata karena rasa percaya. Nasabah percaya bila bank sanggup memberikan uang mereka sewaktu-waktu dibutuhkan atau sesuai dengan perjanjian.

## **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, identifikasi penelitian dan batasan masalah, manfaat penelitian, dan penegasan istilah. Dalam bab ini peneliti membahas mengapa peneliti mengambil judul tersebut serta masalah-masalah apa saja yang akan menjadi pembahasan dari penelitian ini.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini meliputi teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dan hubungannya dengan penelitian terdahulu. Bab ini membahas unsur-

---

<sup>5</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta:PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia,2003),hlm.27

unsur yang terdiri dari deskripsi teori, kerangka konseptual serta penelitian terdahulu.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, variabel-variabel yang diteliti, sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan teknik keabsahan data. Dalam bab ini membahas mengenai cara pengumpulan data mulai dari wawancara, observasi lapangan dan untuk tahap selanjutnya adalah pelaksanaan analisis data agar bisa menarik kesimpulan.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab hasil penelitian ini membahas terkait pemaparan data yang diperoleh melalui pengamatan atau hasil wawancara serta deskripsi informasi yang telah dikumpulkan. Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk pola, tema, kecenderungan dan motif yang muncul dari data. Bisa juga berupa penyajian kategori, sistem klasifikasi, identifikasi dan tipologi.

### **BAB V PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti memaparkan hasil pembahasan dari temuan-temuan yang diperoleh dan dikembangkan berdasarkan teori serta perbandingan dengan penelitian terdahulu guna dapat menarik sebuah kesimpulan hasil dari penelitian.

### **BAB VI PENUTUP**

Dalam bab ini peneliti memberikan pemaparan mengenai kesimpulan dari hasil dan pembahasan penelitian serta saran yang ditunjukkan kepada peneliti selanjutnya, obyek yang diteliti.