

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis di era globalisasi seperti sekarang ini menjadi sangat ketat. Fenomena ini disebabkan oleh semakin banyaknya lembaga-lembaga keuangan yang bermunculan. Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor pendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara, karenanya peran yang sangat penting dan sangat dibutuhkan keberadaannya. UU no. 07 th. 1992 tentang perbankan memungkinkan perbankan dapat menjalankan usahanya dengan *dual system* yakni secara konvensional dan secara syariah. Kondisi ini mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dan peka terhadap perubahan-perubahan yang terjadi didalam lingkungannya untuk mempertahankan keunggulan produknya dari pesaing-pesaing lainnya.

Bank syariah merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat hukum Islam. Menurut Schaik, bank islam adalah sebuah bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam, menggunakan konsep berbagi risiko sebagai metode utama, dan meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya. Adapun definisi bank syariah menurut Muhammad dalam Donna, adalah lembaga keuangan yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga dan usaha pokoknya memberikan

pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah islam.¹

Selanjutnya, dalam Undang-undang No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 disebutkan bahwa “Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Lembaga perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang sangat pesat selama beberapa tahun terakhir. Hal itu dikarenakan banyaknya masyarakat yang menginginkan adanya perbankan yang bebas dari riba, selain itu meskipun sebelumnya perbankan syariah sempat mengalami masa-masa krisis (seperti yang terjadi pada bank-bank konvensional) namun hal tersebut dapat di selamatkan.²

Fungsi lembaga perbankan syariah disamping sebagai lembaga intermediasi juga sebagai lembaga investasi yang sangat berperan dalam menunjang pertumbuhan ekonomi suatu bangsa. Selain itu peranan perbankan syariah sebagai penunjang dari keputusan bisnis yang merupakan kebutuhan dari masyarakat untuk melakukan suatu aktifitas perekonomian.

Dalam era bisnis modern saat ini, untuk menghadapi persaingan serta mewujudkan persaingan yang sehat dalam bisnis, dikenal istilah etika bisnis. Etika bisnis digunakan untuk mengendalikan persaingan bisnis agar tidak menjauhi norma-norma yang ada. Persaingan bisnis dapat dinilai etis apabila

¹ Khaerul Uma m, *Manajemen Perbankan Syariah*. (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hal. 15-16

² http://eprints.walisongo.ac.id/902/2/082411096_bab1.pdf diakses pada tanggal 03 Oktober 2017 jam 14.08

memenuhi seluruh norma-norma bisnis yang ada. Etika bisnis juga dapat digunakan oleh para pelaku bisnis agar dapat berpikir, apakah dalam melaksanakan kegiatan bisnisnya, mengganggu kegiatan bisnis pelaku bisnis yang lain atau tidak.

Bank syariah dalam operasionalnya memiliki berbagai macam keunggulan dibandingkan dengan perbankan konvensional. Salah satu keunggulan tersebut karena dalam operasionalnya bank syariah menerapkan etika bisnis Islam. Etika bisnis Islam yang diterapkan oleh perbankan syariah, diharapkan mampu meningkatkan kinerja perbankan syariah dalam hal operasional *intern* perbankan, pelayanan terhadap konsumen (nasabah), serta mampu membantu perbankan syariah dalam menarik minat nasabah.

Dalam mendukung dilaksanakannya etika bisnis Islam tersebut dilakukan juga suatu pemberian kepada nasabah yaitu yang disebut pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan sebagai usaha mencapai kepuasan para pelanggan.

Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan. Jadi, di samping menonjolkan kualitas produk (barang dan jasa) sebagai wujud layanan, para pelaku bisnis menonjolkan juga pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya, yang dikenal sebagai kepedulian terhadap pelanggan (*costemer care*). Konsep kepedulian

perusahaan untuk memberikan layanan kepada pelanggan didasarkan pada pemahaman mengenai pentingnya peranan pelanggan dalam kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi / perusahaan.

Perbankan syariah di Indonesia terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Pada umumnya BUS, UUS, dan BPRS merupakan bank alternative yang diperuntukkan bagi masyarakat yang menjalankan usaha mikro kecil menengah dan yang menginginkan perbankan yang benar-benar *syari'ah* (menjalankan prinsip-prinsip syariah).

Kehadiran BPRS semakin menambah daftar perbankan syariah, karena BPRS dalam sistem perbankan di Indonesia merupakan sebuah lembaga keuangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas transaksi pembiayaan yang tidak berbasis riba. BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) adalah bank yang tata cara beroperasinya mengacu pada ketentuan-ketentuan Islam dan juga fatwa DSN-MUI, yang di dalam transaksinya tidak menggunakan riba tetapi sistem bagi hasil. BPRS mempunyai dua fungsi pokok dalam kaitan dengan kegiatan prekonomian mereka, yakni fungsi pengumpulan dana (*funding*) dan fungsi penyaluran dana (*financing*).³

Perkembangan BPRS yang semakin meningkat menyebabkan semakin banyaknya BPRS yang muncul menimbulkan persaingan yang sangat ketat antara BPRS yang satu dengan yang lainnya. Untuk memenangkan persaingan

³ Endah Dwi Agustina, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016 diakses tanggal 03 Oktober 2017 jam 14.08 wib

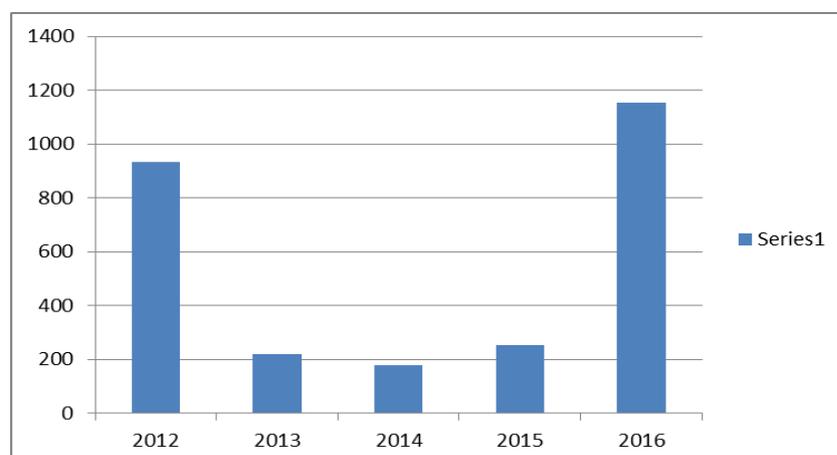
tersebut BPRS berusaha mencari strategi untuk memasarkan produk-produknya dan menarik minat nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan.

Untuk menarik minat menjadi nasabah di BPRS Mandiri Mitra Sukses tentu para calon nasabah harus dilayani dengan baik yaitu dengan pelayanan yang prima (*optimal*). Bahkan sebelum pelanggan atau konsumen memberitahukan apa yang diinginkan (keluhan) para karyawan sudah mengetahui keluhan apa yang diinginkan konsumen atau pelanggan tersebut. Disamping pelayanan prima yang diberikan pada anggota yang sudah memegang erat Islamnya, Pihak lembaga keuangan syariah harus benar-benar memajemen lembaga keuangan syariah sesuai dengan kebutuhan anggotanya.

Berikut grafik jumlah nasabah pembiayaan di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik periode 2012-2016.

Gambar 1.1

Grafik Jumlah Nasabah Pembiayaan di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik periode 2012-2016.



Dari penjelasan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya penurunan dan peningkatan jumlah nasabah pembiayaan pada tahun 2012-2016. adanya peningkatan dan penurunan ini dapat dipengaruhi oleh pelayanan prima dan etika bisnis islam. Pelayanan prima yang dapat diartikan hasil untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tahun semakin meningkatnya minat nasabah dalam menggunakan salah satu produk pembiayaan yang ada pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

Suatu bisnis tidak mungkin berjalan apabila tidak ada konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh bisnis. Pelanggan menduduki posisi kunci untuk menjamin suksesnya suatu bisnis baik berskala besar maupun kecil. *The customer is king* merupakan ungkapan yang menunjukkan bahwa penyedia jasa memiliki tugas pokok untuk mengupayakan kepuasan konsumen. Hal itu tidak hanya merupakan tuntutan etis tetapi juga syarat mutlak untuk mencapai keberhasilan bisnis.⁴

Dalam upaya membangun hubungan dengan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik diharapkan mampu meningkatkan kualitas sumber daya insani sebagai kekuatan penting dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Pengembangan dan peningkatan profesionalisme menjadi hal mutlak yang akan berpengaruh dalam memberikan layanan prima kepada nasabah yang merupakan salah satu strategi bisnis Bank Pembiayaan

⁴ K Bertes, Pengantar Etika Bisnis (Jakarta: Kanisius, 2000) hal. 227

Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik untuk memenangkan persaingan bisnis.⁵

Dalam upaya mencapai tujuan utama bisnis yaitu memperoleh laba, terkadang perusahaan kurang memperhatikan kewajibannya secara moral. Pelaku usaha sering mengabaikan nilai-nilai etika. Di Indonesia pelanggaran etika didapati banyak terjadi pada banyak perusahaan baik skala besar maupun kecil.

Berdasarkan uraian diatas bahwa lembaga keuangan harus mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima (penampilan, sikap, bergairah, , Dimana pelayanan prima tersebut juga didukung dengan pengembangan etika bisnis Islam, yang dapat dijadikan sebagai keunggulan dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti sejauh mana etika bisnis Islam dan pelayanan prima memberikan pengaruh terhadap strategi menarik minat menjadi nasabah untuk lebih meningkatkan kinerja lembaga keuangan syariah. Berdasarkan latar belakang dalam penelitian, maka penelitian bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Menjadi Nasabah Pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.**

⁵ Mohamad Faiz Rosyadi, *Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Cabang Syariah)*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta , 2015. Diakses pada tanggal 03 Oktober 2017 jam 14.15 wib.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Penelitian tentang pelayanan prima dan etika bisnis islam pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik didasarkan pada:

- 1) Pertama, tentang pelayanan prima seberapa jauh karyawan dapat melayani nasabah dengan baik ada pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik.
- 2) Kedua, tentang etika bisnis islam seberapa jauh karyawan dapat melayani nasabah sesuai syari'at islam pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik.
- 3) Ketiga, dalam menarik calon nasabah untuk menjadi nasabah tetap maka karyawan harus memberikan pelayanan prima dan etika bisnis islam secara optimal agar calon nasabah akan merasa bahwa mereka terlayani dengan baik dan kebutuhan mereka terpenuhi.

2. Batasan Masalah

Penelitian ini digunakan untuk meneliti variabel-variabel yang diteliti apakah saling berhubungan atau tidak, agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan maka peneliti membatasi permasalahan sebagai berikut:

Pengaruh pelayanan prima dan etika bisnis islam terhadap minat menjadi nasabah pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik .

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan yang telah ditentukan oleh penulis maka rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap minat menjadi nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik?
2. Bagaimana pengaruh etika bisnis islam terhadap minat menjadi nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik?
3. Apakah pelayanan prima dan etika bisnis islam secara bersama-sama mempengaruhi minat menjadi nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada yaitu:

1. Mengetahui pelayanan prima terhadap minat menjadi nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik.
2. Mengetahui pengaruh etika bisnis islam terhadap minat menjadi nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik.
3. Mengetahui apakah pelayanan prima dan etika bisnis islam secara bersama-sama mempengaruhi minat menjadi nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan serta memperluas pengetahuan penulis tentang pentingnya pelayanan prima dan etika bisnis islam terhadap minat menjadi nasabah, sehingga akan menciptakan etos kerja yang baik di masa yang akan datang.

b. Bagi Almamater

Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa IAIN Tulungagung untuk penelitian dibidang pelayanan prima dan etika bisnis islam terhadap minat menjadi nasabah dimasa yang akan datang dan sebagai referensi pembendaharaan Perpustakaan IAIN Tulungagung.

c. Bagi Lembaga

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak lembaga dalam usaha meningkatkan pelayanan prima supaya lebih memuaskan nasabah dan menambah etika bisnis islam kepada lembaga serta untuk mempertahankan strategi dalam menarik minat nasabah yang sudah ada guna menguntungkan dimasa kini dan dimasa yang akan datang.

2. Secara Teoritis

Dalam dunia pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu sumber pengetahuan bagi para pelajar maupun mahasiswa dalam memahami pengaruh pelayanan prima, etika bisnis islam terhadap minat

menjadi nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik.

F. Hipotesis Penelitian

1. Ada pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Prima (X1) terhadap Minat menjadi Nasabah (Y)
2. Ada pengaruh yang signifikan antara Etika Bisnis Islam (X2) terhadap Minat menjadi Nasabah (Y).
3. Ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima (X1) dan etika bisnis islam (X2) terhadap minat menjadi nasabah (Y).

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Pelayanan Prima

Pelayanan mengandung pengertian usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Layanan adalah sebagai kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang tidak berwujud. Dalam persaingan yang semakin ketat ini, pelayanan menjadi salah satu komoditas yang berpotensi menjadi keunggulan kompetitif suatu bank. Meskipun dalam operasionalnya pelayanan prima memiliki standart ketentuan untuk mengukur mutu pelayanan.⁶

⁶ Gazper, *Modul Etika dan Penerapan Pelayanan Prima Dalam Heri Sulistyio 2008* (universitas sebelas maret : 1997)

b. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam adalah doktrin etis yang berdasarkan ajaran-ajaran agama Islam yang terdapat di dalam Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW., yang di dalamnya terdapat nilai-nilai luhur dan sifat-sifat yang terpuji (mahmudah).⁷

c. Minat Nasabah

Minat nasabah adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya.

2. Definisi Operasional

Penelitian ini secara operasional dimaksudkan untuk menguji pengaruh pelayanan prima dan etika bisnis Islam terhadap minat menjadi nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik.

⁷ Sudarsono, *Etika Islam tentang Kenakalan Remaja*, (Jakarta : Bina Aksara, 1989), hal. 41

H. Sistematika Pembahasan

Gambaran singkat tentang isi keseluruhan skripsi yang akan peneliti buat adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang masalah identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan skripsi.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang penjelasan tentang pelayanan prima, penjelasan tentang etika bisnis islam dan penjelasan tentang minat menjadi nasabahnasabah. Serta kajian penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan, kerangka berfikir penelitian dan hipotesis penelitian

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, populasi, sample dan sampling, sumber data, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, serta analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Hasil penelitian berisi tentang deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V : Pembahasan

Dalam pembahasan dijelaskan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian dan dikaitkan dengan kajian pustaka yang diperoleh sehingga adanya kesimpulan dari rumusan masalah yang ada dalam penelitian.

BAB VI : Penutup

Dalam penutup berisi tentang dua hal pokok, yaitu kesimpulan dan saran.