BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kehidupan dunia yang semakin berkembang, transaksi serta kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Maka dari itu banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga-lembaga keuangan yang menurut mereka memberi manfaat antara kedua belah pihak. Pilihan akan lembaga keuangan tesebut pastinya menurut mereka adalah yang terbaik, peranan karyawan ataupun seorang pelayanan dalam dunia perbankan hendaknya memberikan dampak positif dalam perkembangan dunia perbankan saat ini dan untuk selanjutnya menjadi penopang kemajuan perbankan. Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut.

Bank adalah lembaga keuangan yang saat ini sedang berkembang yang cukup pesat di Indonesia. Pesaing memperebutkan nasabah bank di Indonesia juga sangat ketat. Dengan jumlah bank dan Kantor Cabang yang sudah banyak dan produk yang ditawarkan bank beragam, kualitas pelayanan memang masih ampuh bagi bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru. Bahkan persaingan memperebutkan nasabah bank bukan hanya antara bank konvensional dan bank syariah, tetapi antara bank syariah pun saling bersaing memperebutkan nasabah.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

Sebagai lembaga keuangan bank yang memiliki tugas sebagai pakar analisis kredit dan ekonomi untuk kepentingan penabung. Hal ini sangat diperlukan penabung, pada saat penabung ingin mengembangkan usaha yang memerlukan bantuan kredit dari bank.[1]

Perbankan syariah atau perbankan islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Said sa'ad marthan, pemerhati ekonomi islam Timur Tengah, mengungkapkan bahwa bank syariah ialah lembaga investasi yang beroperasi sesuai dengan asas-asas syariah. Sumber dana yang dikelola harus sesuai dengan syar'i dan tujuan alokasi investasi yang dilakukan yaitu membangun ekonomi dan sosial masyarakat serta melakukan pelayanan perbankan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.[2]

Di Indonesia pelopor perbankan syariah adalah Bank Muamalat Indonesia. Berdiri tahun 1991, bank ini di prakasai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan beberapa pemerintah serta dukungan dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim. Setelah Bank Muamalat disusul Bank syariah Mandiri padaa tahun 1999 dan beberapa Unit Usaha Syariah. Saat ini keberadaan bank syariah di Indonesia telah di atur dalam Undang-Undang yaitu UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi keberadaan sistem perbankan syariah.[3]

---

[1]Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: Fajar Media Press, 2012), 22
[2]Adiwarman A. Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 49
[3]Muhamad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta:Gema Insani, 2001), 34

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

Pengertian bank menurut Undang-Undang No. 7 tahun 1992 perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainya dalam rangka meningkatkan taraf hidupnya rakyat banyak.[4]

Kemunculan bank-bank Islam ini diharapkan dapat menjadi solusi alternatif untuk keluar dari permasalahan diatas, selain itu dapat menarik masyarakat terutama yang beragama islam untuk menabung, dan melakukan pembiyaan atau menggunakan jasa di perbankan syariah.

Peranan *Customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *Customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka dari itu harus diperlukan *Customer service* yang handal. Pengertian *Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang di tunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* memang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tuas utama seorang *Customer service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan

[4]Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern (Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998)* (Bandung: PT. Citra Aditys Bakti, 1999), 198

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

masyarakat. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.[5]

Customer service itu ibarat wajah terdepan sebuah bank. Seorang *Customer service* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara *Customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Salah satu cara bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya membentuk suatu rekomendasi dari nasabah yang satu ke nasabah yang lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah. Nasabah yang puas dan loyal (setia) merupakan peluang untuk mendapatkan nasabah baru.

Sehubungan dengan pentingnya *customer service* tersebut, maka hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan yakni perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Dalam upaya untuk lebih meningkatkan jumlah nasabah, serta menciptakan loyalitas nasabah agar tidak beralih ke bank lainnya, maka upaya yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan

[5]Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 275-276

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

menerapkan *customer service* yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabahnya.

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimana yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.[6]

Loyalitas pelanggan adalah kunci sukses suatu usaha dalam menjalin hubungan jangka panjang antar perusahaan dengan pelayanannya. Demikian pula dengan Bank Muamalat Indonesia yang berupaya untuk menjalin hubungan kerjasama tersebut sebaik-sebaiknya dengan para nasabahnya melalui peranan *Customer service*. Oleh karena itu untuk mengantisipasi pesaing yang semakin ketat dengan perbankan lainnya perlu diciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, baik nasabah lama maupun calon nasabah, untuk menciptakan loyalitas nasabah khususnya nasabah penabung.

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan, dalam al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang secara langsung telah memerintahkan kaum muslim untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik dengan cara menabung.[7]

---

[6]Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: ALFABETA, 2010), 129
[7]Muhamad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta:Gema Insani, 2001), 153

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ ٱلْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا ﴿٢٩﴾

Artinya: Dan janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu dan janganlah kamu terlalu mengulurkannya karena itu kamu menjadi tercela dan menyesal.[8]

Maksud dari ayat diatas yaitu jangan kamu terlalu kikir, dan jangan pula terlalu Pemurah, dan menabung adalah solusi terbaik untuk kehidupan kita selanjutnya. Dalam kehidupan kita juga membutuhkan konsumsi (mengeluarkan harta) tidak boleh kikir dan tidak boleh berlebih-lebihan (boros). Hal ini berarti konsumsi tidak hanya selain untuk kebutuhan duniawi tapi juga untuk kebutuhan akhirat.

وَٱلَّذِينَ إِذَآ أَنفَقُواْ لَمْ يُسْرِفُواْ وَلَمْ يَقْتُرُواْ وَكَانَ بَيْنَ ذَٰلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

Artinya: Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.[9]

Dari ayat diatas juga menerangkan bahwa kita di anjurkan untuk menabung, karena dengan menabung kita tidak mempunyai sifat boros saat membelanjakan harta kita. Maka mereka juga tidak akan mempunyai sifat lalai sampai mengurangi kewajibannya, dan dengan demikian kita akan selalu mempunyai sifat adil dan penuh kebaikan. karena dalam islam sifat boros itu tidak baik.

---

[8] Departeme Agama RI, *Al-Qur'aul Karim Tafsir Per Kata Tajwid Kode* (Jakarta: Al-fatih, 2013), 17:29

[9] Ibid,. 25:67

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

Dari kedua ayat tersebut memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani (iman/taqwa) maupun secara ekonomi harus difikirkan langkah-langkah perencanaanya. Salah satu langkah perencanaannya adalah menabung.

Nasabah penabung merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penabung adalah sumber pendapatan utama dari sebuah bank, selain itu nasabah penabung juga banyak diminati oleh banyak orang dan banyak memiliki manfaat, atau bisa dikatakan nasabah penabung itu lebih besar nasabahnya dari pada nasabah yang lainnya.

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat yang ingin membutuhkan strategi pelayanan yang diterapkan meliputi tiga komponen, yaitu mencakup *people* (karyawan bank), *process* (proses), dan *physical evidence* (bukti fisik).

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember adalah salah satu bank syari'ah memiliki *Customer service* yang semuanya perempuan. Karena seorang *customer service* membutuhkan sesuatu yang lebih. Pada umumnya, seorang *customer service* harus siap melayani kebutuhan pelanggan dalam kondisi apapun. Oleh karenanya pekerjaan tersebut membutuhkan kesabaran

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

yang sangat amat tinggi. Dan semua itu akan lebih maksimal pelayanannya jika dilakukan oleh seorang *customer service* perempuan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahas lebih mendalam tentang bagaimana peranan *Customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung, yaitu dalam sebuah penelitian dengan judul: **"Peranan *Customer service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember".** Penelitian saya ini memilih Bank Muamalat Indonesia sebagai obyek penelitian karena dianggap representative sebagai salah satu bank syariah yang sedang berkembang saat ini dan Bank Muamalat Indonesia ini merupakan Bank Syariah pertama yang berdiri di Indonesia

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah secara sistematis sangatlah diperlukan, agar tidak terjadi pembahasan keluar dari koridor masalah yang ada. Sehingga untuk menyelesaikan masalah yang ada, peneliti terlebih dahulu merumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

a. Bagaimana peranan *Customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember?
b. Bagaimana loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember?

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian.[10] Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk meneliti tentang peranan *Customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.

Adapun tujuan penelitiannya sebagai berikut:

a. Untuk mendeskripsikan peranan *Customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.
b. Untuk mendeskripsikan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis
   a. Sebagai acuan atau dasar teoritis bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan pembahasan mengenai masalah peranan *Customer service* dan loyalitas nasabah khususnya nasbah penabung.
   b. Untuk membangun penelitian dibidang perbankan syari'ah.
   c. Untuk perbendaharaan perpustakaan IAIN Jember.

[10]STAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. (Jember: STAIN Jember Press, 2014), 45

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

2. Secara praktis

   a. Sebagai bahan masukan atau pertimbangan oleh perusahaan perbankan khususnya *Customer service* untuk meningkatkan loyalitas nasabah penabung.

   b. Sebagai kontribusi pengetahuan tentang peranan *Customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung untuk masyarakat umum.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami skripsi yang berjudul: "Peranan *Customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada bank muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember", maka penulis memandang perlu untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul yaitu sebagai berikut:

1. Konseptual

   a. Peranan

      Peranan adalah tugas atau pemberian tugas kepada seseorang atau sekumpulan tugas sebagai aktifitas yang diharapkan dari suatu kegiatan, yang menentukan suatu proses keberlangsungan.[11]

   b. *Customer service*

      Customer service adalah salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan.

[11]Kamus besar bahasa Indonesia, 450

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

c. Peranan *Customer service*

Seorang *Customer service* memegang peranan sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*.[12] *Customer service* adalah salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan.

Secara umum, peranan *customer service* bank adalah:

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.[13]

d. Loyalitas

Loyalitas berasal dari kata dasar "Loyal" yang berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Oliver mendefinisikan loyalitas (*loyality*) sebagai "komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih".[14]

---

[12]Kasmir, *manajemen perbankan, edisi revisi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 250
[13]Kasmir, *Etka Customer service* (Jakarta: PT RajaGrafndo Persada, 2008), 181
[14]Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, edisi 13, jilid 1* (Yogyakarta: Erlangga), 138

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

e. Nasabah

Nasabah merupakan pihak yang memiliki dana yang mendapat pelayanan jasa dari bank untuk mengirimkan dan/atau memindahkan dananya kepada pihak lain.[15]

f. Nasabah Penabung

Nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2. Operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan peranan *Customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember adalah dengan adanya peranan *Customer service* yang baik dalam proses perbankan serta untuk meningkatkan loyalitas nasabah penabung itu dapat memperluas dan mendukung pertumbuhan Bank Syari'ah khususnya Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember yang di deskripsikan melalui wawancara dan dokumentasi.

[15]Ismail, *Manajemen Perbankan (Dari Teori Menuju Aplkasi)* (Jakarta; kencana, 2010), 154

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

F. Sistematika Pembahasan

Untuk alur fikiran dalam pembahasan ini, maka hasil analisis data tersebut dijabarkan secara sistematis dalam bentuk bab yang dikemukakan singkat sebagai berkut:

BAB I, yaitu Pendahuluan. Terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II, dalam bab ini akan dipaparkan kerangka pemikiran serta literatur yang berhubungan dengan penelitian ini. Dalam hal ini akan disajikan pembahasan tentang penelitian terdahulu dan kajian teor yang meliput pemberdayaan ekonomi.

BAB III, Metode Penelitian. Terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analss data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV, Penyajian Data dan Analisis Data. Bab ini terdiri dari gambaran objek penelitian yang mendeskrpsikan secara umum objek penelitian tersebut, penyajian data dan analisis data yang memuat tentang uraian data dan temuan yang diperoleh dengan menggunakan meode dan prosedur pada bab III.

BAB V, Penutup. Berisi tentang kesimpulan yang merangkan semua pembahasan yang telah diuraikan pada beberapa bab sebelumnya, dan tentang saran-saran yang direkomendasikan dari sumber temuan penelitian, pembahasan dan kesimpulan akhir hasil penelitian.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id