

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Lembaga keuangan atau dengan kata lain Financial Institutions adalah suatu lembaga yang usahanya bergerak di bidang jasa keuangan. Artinya, setiap kegiatan yang dilakukan oleh lembaga industri tersebut akan selalu berkaitan dengan keuangan, apakah penghimpun dana masyarakat atau jasa-jasa keuangan lainnya. Lembaga keuangan syariah adalah suatu lembaga atau perusahaan yang usahanya bergerak di bidang jasa keuangan yang berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Prinsip Islam yaitu prinsip yang menghilangkan unsur-unsur mudarat yang dilarang dalam Islam, kemudian menggantikannya dengan akad-akad syariah atau yang lazim disebut dengan prinsip syariah. Lembaga keuangan syariah bisa disebut juga dengan sistem norma yang didasarkan dengan ajaran Islam.

Lembaga keuangan dibagi dua, yaitu lembaga keuangan Bank dan lembaga keuangan non Bank. Lembaga keuangan Bank adalah badan usaha industri yang melaksanakan kegiatan di bidang keuangan dengan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Sedangkan lembaga keuangan non Bank adalah (LKNB/NonBank Financial Institution) adalah badan usaha yang melaksanakan kegiatan di bidang keuangan yang secara langsung maupun tidak langsung menghimpun dana dengan jalan mengeluarkan surat berharga dan menyalurkan kepada masyarakat guna membiayai investasi perusahaan. Bank didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang memberikan layanan dengan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit dan sebagainya yang bertujuan untuk mensejahterakan rakyat.

Berbeda dengan Bank syariah, yaitu menambah dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Konsep kualitas layanan telah menjadi unsur yang sangat penting terhadap keberhasilan suatu organisasi, baik organisasi profit maupun non profit. Karena apabila konsumen merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan yang diinginkan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi pelanggan tetap. Nasabah yang merasa puas, percaya dan berkomitmen terhadap barang atau jasa tersebut, maka akan dengan mudah membentuk niatnya dalam melakukan pembelian ulang, dan cenderung akan sering membeli barang atau jasa, serta akan semakin loyal terhadap barang atau jasa tersebut.

Kepuasan pada kualitas pelayanan pada nasabah adalah gambaran perasaan seseorang yang diperlakukan dengan harapan yang baik atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan yang diinginkan dengan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kualitas layanan yang baik dalam perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan berdampak pada meningkatnya jumlah nasabah. Kualitas layanan suatu perusahaan yang dilakukan dengan baik akan menimbulkan perasaan puas karena konsumen merasa telah dilayani dengan baik. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka kesetiaan atau loyalitas konsumen akan terbentuk.

Hal ini dapat mendorong keinginan pelanggan untuk menggunakan jasa kembali dan mempunyai keinginan merekomendasikan kepada orang lain. Faktor-faktor yang menentukan dari kualitas pelayanan yaitu, tangibles (memberikan layanan yang baik), reliability (kemampuan perusahaan melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu), responsiveness (melayani nasabah dengan cepat dan tanggap), assurance (jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan dai risiko atau keraguan), dan empathy (komunikasi yang baik, kemampuan karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan

konsumenten) Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah kualitas layanan yang baik dalam menciptakan kepuasan akan suatu produk dan jasa. Nasabah yang loyal menunjukkan perilaku membeli yang berbeda, yaitu: melakukan pembelian secara terus menerus, pembelian antar lini produk dan jasa, merekomendasikan produk dan jasa kepada orang lain, dan akan menunjukkan kekebalan terhadap produk dan jasa dari pesaing.

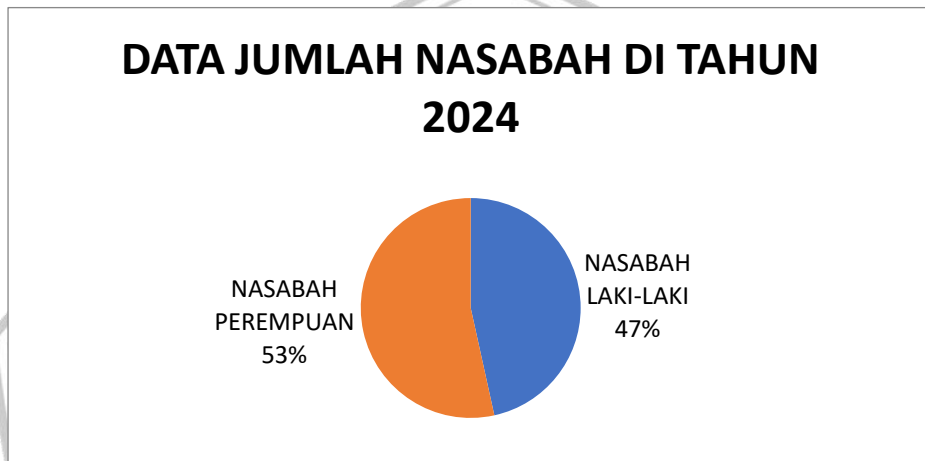
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah atau yang disingkat dengan BPRS adalah Bank yang melakukan kegiatan usaha yang berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Setiap Badan Usaha. layanan merupakan hal yang penting dalam usaha untuk membentuk loyalitas kepada para pelanggannya. Bila nasabah atau pelanggan merasa kurang puas dalam pelayanan yang diterima, maka dapat menimbulkan pelanggan tersebut pindah ke Badan Usaha yang lain. Sehingga akan merugikan Badan Usaha tersebut. Penelitian ini akan mengukur kuatnya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada industri perbankan, tepatnya pada PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ferdy irmanzah sebagai kepala operasional pada PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah , kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap peningkatan nasabah, karena PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah bergerak dalam jasa pelayanan. Dengan ini faktor yang menunjukkan nasabah yang loyal dalam menggunakan jasa pelayanan dan melakukan pembelian secara terus menerus atau berulang-ulang. Selain itu, BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah yang bergerak dalam bidang bisnis perbankan yang berdasarkan kepada asas kepercayaan, sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Dalam menciptakan loyalitas dengan nasabah akan turut menentukan keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, penulis mencoba meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap nasabah dan upaya untuk meningkatkan jumlah nasabah pada PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah.

Terdapat data yang bisa di ambil peneliti yaitu jumlah nasabah di PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah dimana total jumlah nasabah dalam 1 tahun di tahun 2024 yaitu sebanyak 580 nasabah yaitu 210 nasabah laki-laki dan 370 nasabah perempuan pada 1 tahun nya.

Gambar 1.1

Diagram Data Jumlah nasabah Dalam 1 tahun



Peneliti juga melakukan suatu penelitian di kantor selama 2 bulan dimana setiap harinya nasabah hanya datang sebanyak 3 sampai 5 orang perharinya dan ini juga menjadikan suatu permasalahan dalam upaya peningkatan jumlah nasabah apakah itu dalam kualitas pelayanannya atau adanya factor lain. maka disini peneliti melakukan survey atau wawancara kepada salah satu nasabah PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah yaitu wawancara dilakukan kepada Ibu Kirani Selaku Penjual Di Pasar among Tani Batu. Disini Peneliti Menanyakan tentang Kualitas Pelayanan Saat Datang Ke PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah dan juga menanyakan awal mula tertarik menggunakan jasa atau produk dari bank, maka dari situ peneliti ingin mengambil kasus tersebut untuk di jadikan judul dari tugas akhir peneliti, karena rasa ingin mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan bank untuk nasabah dan upaya bank untuk meningkatkan jumlah nasabah yang perhari nya tidak lebih dari 10 nasabah.

Penelitian tentang nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya sangat dibutuhkan oleh PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah yang berorientasi pada kepuasan nasabah dimana akan membuat peningkatan jumlah pada nasabah. Tingkat jumlah nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah bisa dijadikan pertimbangan, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan nasabah untuk tertarik terus menggunakan produk dan jasa dari bank Sehubungan dengan hal di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan topik “Kualitas Layanan Customer Service Dan Upayanya Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah”.

### **1.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah;

1. Bagaimana kualitas layanan Customer Service pada PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah ?
2. Upaya Yang di lakukan Customer Service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian yang akan di laksanakan adalah

1. Mengetahui kualitas layanan Customer Service dalam melayani nasabah pada PT.BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah.
2. Mengetahui upaya yang dilakukan Customer Service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT.BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah.

### **1.4. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut:

### 1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil menelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep praktek perbankan terutama dalam mengetahui seberapa penting kualitas pelayanan dan upayanya dalam meningkatkan jumlah nasabah agar nasabah juga merasa loyal terhadap bank tersebut.

### 1.5.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian secara praktis diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan pelayanan terhadap nasabah di suatu bank yang akan menghasilkan acuan bagi penyusun program pemecahan masalah dan memahami kualitas pelayanan terhadap nasabah bank yang terkhusus bagi PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah di tahun 2024 maupun di tahun- tahun yang akan datang.

## 1.5. Definisi Istilah Dan Unjuk Kerja

### 1.5.1. Definisi Istilah

#### 1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan atau *service quality* adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan. Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi ini membentuk pengalaman pelanggan yang baik yang dapat membantu perusahaan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen/nasabah maupun calon nasabah sangat penting bagi

kesuksesan sebuah perusahaan. Maka dari itu, perusahaan harus memiliki strategi dan sistem pengukuran dan penilaian yang tepat untuk memastikan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan dapat tercapai.

## 2. Customer Service

Customer Service (CS) merujuk pada departemen atau fungsi dalam suatu perusahaan yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan pelanggan yang baik dan memadai. Tujuan utama dari customer service adalah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Tim customer service biasanya terdiri dari sekelompok individu yang terlatih untuk berinteraksi dengan pelanggan, baik melalui telepon, email, pesan teks, obrolan langsung, atau saluran komunikasi lainnya. Mereka siap untuk menjawab pertanyaan, memberikan bantuan, menyelesaikan masalah, dan menangani keluhan pelanggan dengan cara yang ramah, profesional, dan efisien.

## 3. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan yang menggunakan jasa dari lembaga keuangan, seperti bank atau asuransi. Nasabah dapat berupa individu, rumah tangga, kelompok, atau perusahaan.

Nasabah dapat melakukan berbagai kegiatan, seperti:

- 1) Pembelian
- 2) Penyewaan
- 3) Layanan jasa
- 4) Membuka rekening simpanan atau pinjaman
- 5) Membayar premi asuransi

Beberapa jenis nasabah, antara lain:

- 1) Nasabah penyimpanan, yaitu nasabah yang menempatkan dana atau asetnya pada simpanan biasa atau berjangka
- 2) Nasabah debitur, yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan
- 3) Nasabah ritel, yaitu pelanggan bank yang bukan termasuk nasabah profesional
- 4) Nasabah profesional, yaitu nasabah yang dianggap mampu memahami karakteristik, fitur, dan risiko dari structured product.

Di Indonesia, hubungan antara bank dan nasabah diatur dalam UU No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

#### 4. Upaya

Upaya adalah usaha, kegiatan, atau ikhtiar untuk mencapai tujuan, memecahkan masalah, atau mencari jalan keluar. Upaya merupakan bagian dari peranan atau tugas utama yang harus dilaksanakan.

Upaya menurut kamus besar bahasa Indonesia dapat diartikan usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar.

#### 5. Meningkatkan

Meningkatkan berarti menambahkan derajat, tingkat, kualitas, atau kuantitas. Peningkatan juga bisa berarti menambahkan keterampilan dan kemampuan, atau pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, dan hubungan.

## 6. Jumlah nasabah

Istilah jumlah nasabah adalah nasabah perorangan atau nasabah kelompok, Penjelasan untuk nasabah perorangan adalah individu yang menggunakan layanan keuangan untuk kebutuhan pribadi dan nasabah kelompok adalah nasabah yang terdiri dari beberapa orang atau badan usaha yang menggunakan layanan keuangan.

### 1.5.2. Unjuk Kerja

KODE UNIT : K.64PRS00.011.1

JUDUL UNIT : Menerapkan Standar Layanan Perbankan Syariah

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melayani nasabah dan pihak lain.

Tabel 1.1 Unjuk Kerja

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan pelayanan kepada nasabah dan pihak lain	1.1 Penampilan dipenuhi sesuai dengan standar yang ditetapkan dan prinsip syariah dalam berbusana. 1.2 Kebersihan dan kerapian ruang kerja disesuaikan dengan prosedur yang berlaku. 1.3 Pengetahuan produk dan aktivitas termasuk imbalan, serta standar prosedur pelayanan diidentifikasi
2. Melaksanakan pelayanan kepada nasabah dan pihak lain	Komunikasi dengan nasabah dan pihak lain dilaksanakan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan intonasi yang sesuai secara terbuka, profesional, ramah dan sopan. Sikap menghargai dan keikhlasan dalam memberikan layanan diterapkan. Penjelasan produk dan aktivitas disampaikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

	Kebutuhan dan pengaduan nasabah dan pihak lain ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.
3. Memberikan masukan mengenai peningkatan standar layanan	Masukan nasabah dan pihak lain terkait dengan pelayanan diinventarisasi. Masukan nasabah dan pihak lain yang telah diinventarisasi disampaikan kepada pejabat yang berwenang di bidang pelayanan.

Gambar : SKKNI Nomor 038 Tahun 2017

