

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu Negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan, (*Financial intermediary institution*).¹ Peran perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Oleh karena itu, kemajuan suatu bank disuatu negara dapat dijadikan ukuran kemajuan Negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peran perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat di suatu negara.²

Dalam melaksanakan kegiatan usahanya bank terbagi menjadi dua yaitu bank yang melakukan kegiatan usahanya menggunakan prinsip konvensional dan bank yang menggunakan prinsip syariah atau disebut juga bank islam. Pada dasarnya bank syariah maupun bank konvensional sama-sama lembaga yang melakukan usaha di bidang jasa keuangan yang tujuannya adalah mencari keuntungan. Perbedaannya bank syariah adalah bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpun maupun penyaluran dananya memberikan imbalan atas dasar prinsip syariah sebagaimana tertera dalam UU No.21 Tahun 2008 Pasal 1 angka 7. Adapun peran dan fungsi perbankan syariah antara lain sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan, giro, serta menyalurkan kepada sektor riil yang

¹Khotibul Umam, *Perbankan Syariah, Dasar-Dasar Dinamika Perkembangannya diIndonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h.1.

²Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Perbankan*, (Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014), h.1.

membutuhkan, sebagai tempat investasi bagi dunia usaha dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai syariah, memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya sesuai dengan ajaran islam.³

Perkembangan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi mempengaruhi aktivitas perbankan terutama dalam segi pemrosesan data elektronik dan telekomunikasi. Bank harus dapat memilih mana yang bentuk dan jenis teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karena hal itu berpengaruh pula pada proses keputusan baik dari segi ketepatan dan keakuratannya dan yang paling penting adalah kemampuan dan kecepatan bank dalam memberikan pelayanan yang diperlukan oleh nasabah.

Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya bank syariah. Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Di dunia perbankan pelayanan dan *profit* ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap *profit* dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah bank. Artinya, pelayanan yang baik akan menciptakan suasana kesinambungan.

Jika sebuah bank menginginkan *profit* yang besar, maka bank harus mendapatkan nasabah yang prospeknya bagus. Nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit daripada nasabah biasa. Nasabah yang prospeknya baik akan menanamkan /menyimpan dananya di bank, meminjam atau menginvestasikan uangnya dalam jumlah yang besar dan dengan waktu

³Ade Arthesa, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta: Indeks, 2009), h.77.

yang lama. Sebuah bank dapat memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang baik. Nasabah akan datang dengan sendirinya karena mengetahui baiknya pelayanan suatu bank kepada nasabah terlebih lagi bank syari'ah.

Pelayanan Prima merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.⁴ Pelayanan prima merupakan hal penting yang harus diperhatikan, sesuai dengan slogan Pertama Murni Syari'ah tentunya segala pelayanan bank harus selalu disesuaikan dengan syari'at islam, apalagi di tengah-tengah persaingan bank syari'ah yang semakin pesat, bank harus dituntut untuk tetap menjaga kemurnian syari'ah dalam setiap produk dan proses pelayanannya.

Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan nasabah. Oleh karena itu, setiap perusahaan atau bank wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem pelayanan sedemikian rupa, sehingga nasabah akan merasakan kenyamanan dan kepuasan saat melakukan transaksi.

Karyawan Bank Muamalat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya seperti menyambut nasabah dengan senyuman, ruangan yang bersih, penampilan karyawan yang bersih dan rapih, berkomunikasi yang baik kepada nasabah, tetapi berdasarkan kenyataannya ada sebagian nasabah yang tidak merasakan kepuasan

⁴Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017), h. 172.

yang didapatkan yaitu seperti lahan parkir kendaraan nasabah yang sangat kecil, ruang tunggu atau tempat antri yang sangat terbatas sehingga memungkinkan nasabah untuk antri di luar gedung, yang membuat nasabah tidak nyaman. Maka dari itu fokus penelitian yang ingin dibahas yaitu bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan prima yang diberikan Bank Muamalat Parepare kepada para nasabahnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan prima dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Parepare dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model pelayanan prima yang diberikan karyawan Bank Muamalat Parepare kepada nasabahnya?
2. Bagaimana persepsi nasabah tentang pelayanan prima yang diberikan Bank Muamalat Parepare?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui model pelayanan prima yang diberikan karyawan Bank Muamalat Parepare kepada nasabahnya?
2. Untuk mengetahui persepsi nasabah tentang pelayanan prima yang diberikan Bank Muamalat Parepare?

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Bagi peneliti dapat memberikan tambahan ilmu dan dapat memperdalam pengetahuan, khususnya bagaimana persepsi nasabah tentang pelayanan prima di Bank Muamalat Parepare.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Fakultas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi peneliti sendiri dan bagi pihak fakultas dan diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan bagu perbankan untuk mengetahui lebih jauh persepsi nasabah tentang pelayanan prima di Bank Muamalat Parepare.

4. Untuk Penelitian yang akan datang

Semoga bisa menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya terutama yang berminat untuk mengkaji bagaimana persepsi nasabah tentang pelayanan prima di Bank Muamalat Parepare.

