

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan di era globalisasi saat ini sedang mengalami peningkatan yang sangat pesat dan itu memberikan dampak yang sangat luar biasa terhadap masyarakat. Diantara perkembangan-perkembangan tersebut, yang lebih menjadi perhatian adalah perkembangan dibidang ekonomi. Berbicara mengenai bidang ekonomi, tidak terlepas dari peran serta lembaga keuangan. Lembaga keuangan merupakan sebuah lembaga yang memiliki andil besar dalam pembangunan perekonomian suatu negara. Lembaga keuangan tersebut adalah lembaga keuangan yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat, lembaga keuangan itu disebut bank.

Bank pada awalnya dikenal dengan istilah *banco* yang berasal dari bahasa Italia yang berarti kursi. Kemudian menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹ Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, melakukan pembayaran, pengiriman uang atau melakukan penagihan.² Bank merupakan sebuah lembaga perantara keuangan yang menghimpun dana dalam

¹Irham Fahmi, *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2014),h. 1.

²Kamsir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi* (Cet. III; Jakarta: Kencana, 2008), h. 7.

bentuk simpanan, lalu memberikan pinjaman dalam bentuk kredit dan memberikan pelayanan dalam bentuk menu yang luas dalam berbagai lembaga keuangan.

Bank dalam kehidupan suatu negara adalah salah satu agen pembangunan (*agen of development*), hal ini dikarenakan adanya fungsi utama dari bank itu sendiri sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan.³ Fungsi inilah yang lazim disebut sebagai intermediasi keuangan. Perbankan nasional memegang peranan dan strategis dalam kaitannya dengan penyediaan modal pengembangan sektor-sektor produktif, bank hampir ada di setiap negara karena memang keberadaannya sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan perekonomian suatu negara.⁴

Hadirnya perbankan ditengah-tengah masyarakat sangat membantu dalam perekonomian, salah satunya ialah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang lebih banyak dikenal oleh masyarakat di perkotaan maupun juga di pedesaan. BRI merupakan Bank milik pemerintah yang berlatar belakang Bank konvensional. Sejak tanggal 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 status BRI berubah status menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu 100% di tangan pemerintah Republik Indonesia. Namun, pada tahun 2003 pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% sahamnya, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk. yang sampai saat ini digunakan.⁵

³Irham Fahmi, *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014),h. 1.

⁴Trisandi P. Usanti dan Abd.Somad, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 8.

⁵Bank Rakyat Indonesia, https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia. (Diakses pada tanggal 19 November 2019).

Bank Rakyat Indonesia yang berkembang saat ini salah satunya ialah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Unit Enrekang yang berlokasi di jalan Imam Bonjol No.1, Juppandang, Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan 91711 atau tepatnya disamping Kantor Pos Enrekang. Sejak didirikannya BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang sampai sekarang ini jumlah nasabah terus meningkat dari tahun ke tahun. Sebagian besar masyarakat Enrekang menyimpan dananya di Bank tersebut karena mereka menganggap bahwa Bank Rakyat Indonesia merupakan sebuah lembaga keuangan penyimpanan uang yang aman dan sangat mudah dalam melakukan berbagai macam transaksi atau aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan itu seperti menyimpan atau menyalurkan dana dan lain sebagainya.

Melihat perkembangan tersebut, salah satu hal yang perlu diperhatikan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang adalah tentang pelayanannya karena dengan pelayanan yang baik akan menciptakan nasabah yang loyal. Untuk menciptakan loyalitas nasabah perlu adanya strategi-strategi. Strategi dalam dunia perbankan menjadi suatu hal yang sangat penting karena strategi merupakan salah satu pilihan yang tepat dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang akan timbul dalam persaingan. Strategi mencari cara untuk mengelola semua sumber daya guna untuk mengembangkan keunggulan dalam proses pelayanan dan membantu menciptakan kesuksesan pada masa yang akan datang.

Pelayanan dalam dunia perbankan merupakan salah satu faktor yang terpenting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta meningkatkan citra perusahaan itu sendiri karena bank sebagai perusahaan penyedia jasa keuangan sangatlah tergantung pada pelanggan atau nasabah yang menggunakan jasanya.

Pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah yang pada dasarnya nasabah akan memberikan apa yang menjadi harapan bank. Oleh karena itu, bank dituntut untuk dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya, kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Masalah yang dihadapi oleh BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang sebelum melakukan strategi adalah banyaknya pesaing dari Bank lain dan itu akan menjadi sebuah tantangan bagi BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam menjaga loyalitas nasabahnya. Maka, BRI KCP Unit Enrekang ditekankan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya selain juga produk-produknya sehingga dapat mempertahankan bahkan menambah jumlah nasabah yang sudah ada karena dalam faktanya bisa saja masyarakat atau calon nasabah berubah pikiran untuk enggan menggunakan jasa Bank tersebut. Nasabah akan senantiasa setia (loyal) dan lebih mempercayakan untuk menggunakan jasa Bank tersebut apabila dalam proses pelayanan dapat memuaskan nasabah. Sebaliknya nasabah akan mempertimbangkan keberadaannya apabila dalam proses pelayanan ada yang kurang memuaskan atau merasa ada yang lebih dari apa yang telah BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang tawarkan.

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi nasabah terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima atau peroleh dari bank. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan itu memuaskan. Berdasarkan observasi awal bahwa ada sebagian nasabah yang kurang puas bahkan mengeluh terhadap pelayanan yang diperolehnya seperti lamanya menunggu atau mengantri akibat keterlambatan dalam melayani.

Pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah, harus dengan rendah hati, dengan kemampuan berkomunikasi yang baik. Dalam perbankan juga memiliki manajemen yang mengatur kegiatan di dalam perusahaan agar segala sesuatu dilakukan dengan baik dan teratur agar mencapai tujuan perusahaan. Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, teratur. Proses-proses harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam. Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara-cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Sebenarnya, manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam ajaran Islam.⁶

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang ditekankan untuk bekerja lebih keras lagi agar keberadaannya tetap diakui dan juga bisa menjaga nasabahnya untuk tetap loyal terhadap bank tersebut dan juga memperhatikan prinsip utama dalam ajaran islam sehingga pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pelayanan yang dilakukan atau yang diberikan oleh BRI KCP Unit Enrekang terhadap nasabah sehingga nasabah tetap loyal. Maka penulis mengangkat judul “Strategi Pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Analisis Manajemen Syariah)”.

⁶Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 1.

1.1 Rumusan Masalah

Apabila dianalisis dalam manajemen syariah, maka rumusan masalah dapat dibagi menjadi sub-sub bagian yaitu;

- 1.1.1 Bagaimana perencanaan strategi pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah?
- 1.1.2 Bagaimana implementasi strategi pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah?
- 1.1.3 Bagaimana evaluasi strategi pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan sub-sub masalah diatas, maka tujuan yang dapat dicapai dalam penelitian ini yaitu:

- 1.3.1 Untuk mengetahui perencanaan strategi pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah.
- 1.3.2 Untuk mengetahui implementasi strategi pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah.
- 1.3.3 Untuk mengetahui evaluasi strategi pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini mencakup kegunaan teoritis dan kegunaan praktis:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang bagaimana manajemen strategi pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang dan menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya serta digunakan sebagai bahan bacaan yang bermanfaat dalam bidang perbankan syariah maupun bidang lainnya.

1.4.2 Kegunaan praktis

Selain kegunaan teoritis penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemikiran maupun pandangan serta tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Khususnya bagi Bank Rakyat Indonesia itu sendiri, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait bagaimana peran manajemen strategi BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang

