

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan mendorong industri perbankan untuk cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat di sekitarnya. Hal tersebut ditandai dengan semakin maraknya ekspansi dari bank-bank asing yang mencoba masuk ke pasar perbankan di Indonesia. Industri perbankan saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, dengan berbagai strategi maupun fasilitas-fasilitas yang telah terstruktur.¹

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dana dan penyaluran dana. Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dan saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.²

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam perekonomian suatu Negara sebagai lembaga intermediasi. Bank dalam pasal 1 ayat (2) UU No 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No 7 Tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat

¹Adi Krismanto, “*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Cabang Semarang Pattimura*”. (Tesis Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2008). (20 oktober 2019).

²Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011) h 29-30.

dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank dapat diklasifikasikan menurut fungsi, pemikiran, Bank sentral, Bank Umum, dan Bank penkreditan Rakyat. Menurut kepemilikannya bank dibedakan menjadi Bank Pemerintah, Bank Swasta, dan Bank Campuran. Menurut statusnya bank dibedakan menjadi bank Devisa dan Bank Non-Devisa. Sedangkan menurut cara menentukan harga bank dibedakan menjadi Bank Konvensional dan Bank Syariah.³

Hadirnya perbankan ditengah-tengah perekonomian ini sangat membantu masyarakat. Bank milik pemerintah khususnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang lebih banyak dikenal oleh masyarakat baik di masyarakat perkotaan maupun di pedesaan. Bank Rakyat Indonesia merupakan lembaga perbankan berlatar belakang bank konvensional. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintahan RI No. 21 Tahun 1992 status Bank Rakyat Indonesia berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan bank Rakyat Indonesia saat ini 100% di tangan pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2013, pemerintahan Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk. Yang masih digunakan sampai sekarang.

³Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), h. 32-38.

Salah satu perbankan yang berkembang saat ini adalah Bank BRI Cabang Polewali Mandar yang berlokasi di Polewali Mandar Sulawesi Barat, tepatnya di Jl. Ahmad Yani No. 8. KC BRI Polewali Mandar .

Masyarakat kota Polewali sebagian besar menyimpan dananya di bank, salah satunya adalah Bank BRI Cabang Polman yang dianggap sebagai tempat penyimpanan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan itu seperti menyimpan dana dan menyalurkan dana. Sejak didirikannya Kantor BRI Cabang Polman sampai saat ini jumlah nasabah terus meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Polewali telah mengenal nama sekaligus citra dari Bank BRI baik melalui iklan, informasi dari mulut ke mulut, maupun pengalaman dari orang yang telah menjadi nasabah.

Melihat perkembangan perbankan, salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah loyalitas nasabah. Di tengah persaingan kompetitif di dunia perbankan tentu menjadi keharusan bagi Bank BRI Cabang Polewali untuk menjaga dan meningkatkannya. Semakin loyal seorang nasabah terhadap bank, maka semakin besar kontribusi profit yang disumbangkan kepada bank tersebut.

Loyalitas nasabah hal yang mutlak bagi bank BRI Cabang Polman untuk tetap eksis dalam usahanya. Mencari nasabah baru adalah hal yang sulit, namun jauh lebih sulit dalam mempertahankan nasabah yang lama dan juga nasabah yang berkualitas. Memperebutkan loyalitas nasabah merupakan hal utama untuk memenangkan persaingan. Loyalitas nasabah merupakan salah satu hal yang terpenting dalam dunia keuangan karena nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi tidak akan ragu menjadi penyebar kabar bank mengenai produk yang telah digunakan

sehingga akan banyak orang yang akan tertarik dalam memutuskan untuk menjadi nasabah.⁴

Hal ini memperkuan Bank BRI Cabang Polewali Mandar dalam meningkatkan strategi usahanya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga masyarakat yang menggunakan jasa Bank BRI Cabang Polman merupakan nasabah yang loyal.

Dalam bisnis jasa, strategi menjadi hal yang penting sebagai pemberian mutu tertinggi kepada konsumen. Nasabah akan senantiasa bertahan dan lebih mempercayakan untuk menggunakan jasa perusahaan karena kinerjanya yang memuaskan nasabah. Sebaliknya nasabah akan mempertimbangkan keberadaannya apabila kinerja kurang memuaskan atau merasa ada yang lebih dari apa yang telah perusahaan tawarkan maka akan menimbulkan loyalitas nasabah menurun dan nasabah akan dapat beralih dari BRI Cabang Polman ke lembaga keuangan lainnya.

Karena banyaknya pesaing yang menawarkan produk yang menggiurkan maka akan menjadi tantangan bagi Bank BRI Cabang Polman untuk meningkatkan kualitasnya sehingga dapat mempertahankan nasabahnya. Dalam faktanya masyarakat bisa cepat berubah pikiran dengan segala iming-iming yang menggiurkan untuk menjadikannya nasabah yang loyal.

Nasabah yang loyal tersebut bisa dijadikan acuan untuk Bank BRI Cabang Polewali Mandar untuk senantiasa bisa mempertahankan nasabah tersebut agar tetap loyal terhadap perusahaan. Tidak hanya mempertahankan nasabah tetapi juga membuat nasabah itu mempunyai kepercayaan untuk menambah dan meningkatkan

⁴Risna Pramudita Dewi “*Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Hambatan Pindah Terhadap Loyalitas Nasabah BPR Bank Bantul*”(Skripsi Sarjana, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta 2015).

loyalitasnya terhadap Bank BRI Cabang Polewali Mandar sehingga nasabah tidak ragu dalam menggunakan jasa Bank BRI Cabang Polewali Mandar.

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 swt. Sebenarnya, manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam ajaran Islam⁵.

Hasil pengamatan penulis yang dilakukan di BRI Cabang Polewali Mandar bahwa mayoritas pegawai yang bekerja di bank tersebut adalah Muslim sehingga mereka tidak kesulitan dalam melakukan pekerjaan yang mengarah ke prinsip-prinsip syariah, Seperti rutinitas di pagi hari dengan doa bersama sebelum memulai pekerjaan di pagi hari.

⁵ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta) Gema Insani Press, 2003), h.1.

B. Rumusan Masalah

Apabila dianalisis dalam manajemen syariah, maka rumusan masalah dapat dibagi menjadi sub-sub bagian sebagai berikut:

1. Bagaimana Perencanaan Strategi BRI Unit Polewali dalam meningkatkan loyalitas nasabah?
2. Bagaimana Implementasi Strategi BRI Unit Polewali dalam meningkatkan loyalitas nasabah?
3. Bagaimana Evaluasi strategi BRI Unit Polewali dalam meningkatkan loyalitas nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana perencanaan strategi BRI Unit Polewali Dalam meningkatkan loyalitas nasabah
2. Untuk mengetahui bagaimana implementasi strategi BRI Unit Polewali dalam meningkatkan loyalitas nasabah
3. Untuk mengetahui bagaimana evaluasi strategi BRI Unit Polewali dalam meningkatkan loyalitas nasabah

D. Manfaat penelitian

Sebagaimana permasalahan dan tujuan yang telah diuraikan diatas, maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi penulis dan nasabah dan calon nasabah tentang strategi layanan
2. Secara praktis, sebagai masukan, sumber referensi dan evaluasi dalam strategi layanan berdasarkan analisis manajemen syariah dan juga sebagai rujukan dalam menjadi nasabah dan calon nasabah.