

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini, menuntut perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perusahaan yang bekerja dengan baik akan selalu memperhatikan keberlangsungan usahanya, salah satunya dengan cara mengadakan perbaikan terus menerus dengan tujuan memuaskan konsumen atau pelanggannya.¹ Persaingan bisnis yang semakin meningkat seiring dengan berlakunya sistem pasar bebas pada era abad ke-21 ini mengakibatkan persaingan sudah sangat kompetitif dan ketat. Prudential di Indonesia masih menjadi pemain dominan melalui bisnis asuransi syariahnya.² Era modern seperti sekarang ini lembaga keuangan di Indonesia semakin berkembang dari yang konvensional hingga syariah, terbukti dengan banyaknya jumlah lembaga keuangan yang berdiri sekarang ini. Salah satu lembaga keuangan yang berkembang dengan pesat adalah perbankan, Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dana atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.³ Sedangkan Undang-undang No. 21 tahun

¹Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002), h.149.

²Mahsyar dan Nurhayati, “*Analysis of the Influences Of Prudential Sharia and Life Protection towards the Customer Welfare: Sharia Prudential Insurance in South Sulawesi*”, https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.atlantispress.com/proceedings/amca18/25901734&ved=2ahUKEwjt6bS8fvnAhUjyjgGHVFZBd0QFjABegQIAhAB&usg=AOvVaw19mL3_1tUnXLffGqU1Fsu8, (2018), h. 195.

³Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2002), h. 1.

2008 tentang perbankan syariah pasal 1 disebutkan bahwa bank syariah adalah unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.⁴ Perbankan Syariah yaitu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam dan dalam pelaksanaan tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*) dan ketidakjelasan (*gharar*).⁵

Lembaga keuangan syariah (LKS) merupakan industri keuangan yang harus mampu menjalankan amanah secara profesional dan bankir dengan keterampilan layanan yang dapat memperkuat citra bisnis berbasis syariah yang menjadi diferensiasinya. Hal itu sangat penting guna memperoleh ridho Allah swt, memenuhi kebutuhan nasabah, menyikapi perilaku pesaing serta memenuhi ekspektasi masyarakat yang tinggi terhadap peran dan keberadaan lembaga keuangan syariah. Layanan yang dilakukan harus berlandaskan etika dan bertujuan ibadah dengan niat untuk mendapatkan ridho Allah Swt.⁶

Dalam suatu kegiatan bisnis terdapat persaingan (*competition*) apabila beberapa orang pengusaha dalam bidang usaha yang sama (sejenis) bersama-sama menjalankan perusahaan, dalam daerah pemasaran yang sama, masing-masing berusaha keras melebihi yang lain, untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Dari segi ekonomi persaingan menimbulkan manfaat antara lain, menghasilkan produk yang bermutu memperlancar distribusi karena pelayanan yang

⁴Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 16.

⁵Zainudin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h.1.

⁶Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002), h.149.

baik dan cepat, serta menguntungkan perusahaan karena kepercayaan masyarakat pada produk yang dihasilkan atau produk yang bermutu. Akan tetapi, dari segi hukum, dalam persaingan selalu ada kecenderungan untuk saling menjatuhkan antara sesama pengusaha dengan perbuatan yang tidak wajar, tidak jujur, atau curang yang dikategorikan sebagai perbuatan melanggar hukum. Dari dua segi tersebut dapat disimpulkan bahwa persaingan bisnis dapat mengakibatkan manfaat bagi yang menjalankan dan dapat mengakibatkan permusuhan bagi sesama pebisnis untuk mendapatkan keuntungan.⁷

Kehadiran bank syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu sistem ekonomi Islam yang menjadi keinginan bagi setiap negara Islam. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh sistem bunga. Menjalankan suatu bisnis harus merancang strategi untuk mencapai tujuannya. Selama melakukan strateginya perusahaan harus menelusuri hasilnya dan memantau perkembangan baru di lingkungan internal dan eksternalnya.

Perbankan merupakan kegiatan bisnis yang berdaya saing tinggi, karena setiap lembaga keuangan tentunya memiliki strategi bisnis yang berbeda-beda untuk mencapai suatu keberhasilan dalam usahanya. Misalnya menciptakan strategi pelayanan yang baik, pemasaran yang baik, strategi manajemen pengelolaan yang benar dan meningkatkan kualitas produk. Permasalahannya adalah apakah strategi yang digunakan Bank BTN Syariah Parepare sudah tepat dan sejauh mana strategi yang digunakan untuk menghadapi persaingan bisnis tersebut.

⁷Agus Maulana, *Competitive Strategy* (Jakarta : Penerbit Erlangga, 1980), h. 5.

Cara menghadapi hal-hal tersebut adalah dengan melakukan strategi yang tepat, karena strategi bisnis merupakan hal yang terpenting sebagai langkah awal dalam memulai suatu usaha, strategi bisnis dapat melalui memilih lokasi strategis yang dapat dijangkau oleh masyarakat, mengembangkan produk melalui inovasi produk agar masyarakat tidak bosan untuk menggunakan produk dan jasa. Perbankan harus mampu meningkatkan dan memberikan inovasi yang belum ada pada jasa dan layanan sebagai manajemen dalam menghadapi persaingan tersebut.

Bank BTN Syariah Parepare merupakan suatu lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa keuangan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melihat perkembangan perbankan di Kota Parepare mengalami perkembangan yang signifikan, dimana jumlah bank konvensional di Kota Parepare terdapat 14 bank dan 5 bank syariah salah satunya bank BTN Syariah. Karena sekarang ini banyak perbankan yang berkembang dalam bisnisnya. Ini artinya setiap lembaga keuangan harus berlomba-lomba dalam memasarkan produknya agar masyarakat tertarik untuk melakukan simpanan atau pembiayaan dalam lembaga keuangan tersebut. Olehnya itu Bank BTN Syariah Parepare perlu meningkatkan kualitas layanan yang baik agar dapat bersaing dengan Perbankan yang ada disekitarnya karena semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka nasabah akan puas. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Artinya, kualitas pelayanan yang baik menyebabkan tingkat kepuasan meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan nasabah juga semakin rendah, dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Perbankan membutuhkan strategi yang tepat guna mempertahankan eksistensinya masing-masing. Maka berdasarkan hal tersebut, penulis bermaksud melakukan penelitian terhadap strategi pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam menghadapi persaingan bisnis untuk mengetahui apakah pelayanan yang diterapkan oleh Bank BTN Syariah Parepare dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah dan apakah nasabah sudah mendapat kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Parepare.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka dapat ditarik rumusan masalah:

1. Bagaimana standar pelayanan yang diterapkan di Bank BTN Syariah Parepare?
2. Bagaimana strategi pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam menghadapi persaingan bisnis ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam kegiatan penelitian ini antara lain, yaitu:

1. Untuk mengetahui standar pelayanan yang diterapkan di Bank BTN Syariah Parepare.
2. Untuk mengetahui strategi pelayanan di Bank BTN Syariah Parepare dalam menghadapi persaingan bisnis.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis, bagi akademisi penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan pemikiran dalam bidang strategi dan persaingan usaha.
2. Kegunaan Praktis, bagi penulis diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan tentang mengkaji strategi pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam menghadapi persaingan bisnis serta menjadi salah satu syarat bagi penulis dalam mencapai gelar sarjana (S1).

