

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut UU No. 14 Tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan, bank adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang (Dewi, 2019). Bank merupakan bidang usaha yang bergerak dalam sektor keuangan yang memberikan peranan penting bagi pengusaha - pengusaha yang membutuhkan dana untuk mengembangkan usahanya, bahwa ketentuan pelaksanaan mengenai bank berdasarkan prinsip syariah yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Bank syariah atau bank Islam merupakan lembaga keuangan yang beroperasi tanpa dengan melibatkan yang namanya bunga melainkan berdasarkan prinsip syariah.

Dunia perbankan di Indonesia saat ini sangatlah berkembang pesat, hal ini ditandai dengan banyaknya perusahaan Bank yang muncul dan mengakibatkan persaingan pada bisnis sektor jasa keuangan yang semakin sengit. Perbankan di Indonesia terbagi menjadi 2 jenis yaitu perbankan konvensional dan syariah. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan. Pada Undang-Undang tersebut mengatur mengenai landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat di implementasikan oleh bank syariah dan mengarahkan kepada bank-bank konvensional yang ada

untuk membuka cabang atau berubah menjadi Bank syariah (Antonio,2001:26).

Indonesia pada saat ini sedang berada pada persaingan yang sangat ketat terutama dalam bidang Perbankan. Dengan adanya persaingan tersebut, maka lembaga perbankan harus senantiasa bergerak cepat, kompetitif, serta terintegrasi dengan tantangan yang semakin tahun semakin berkembang. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (UU RI no 21, 2008).

Selain itu juga dibutuhkan penyesuaian kebijakan dalam bidang lembaga keuangan yang semakin meningkat. Lembaga Perbankan tidak hanya melakukan persaingan sebatas memasarkan produk ataupun fasilitas yang ada di dalam bank tersebut akan tetapi harus lebih menekankan juga terhadap sektor jasa, dimana ini yang membuat nasabah semakin tertarik dalam bertransaksi. Banyaknya produk yang ditawarkan oleh bank umumnya dapat memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan. Melihat kondisi tersebut para pelaku usaha bisnis perbankan syariah semakin optimis dan berusaha maksimal untuk bersaing bahkan melampaui sektor bisnis perbankan konvensional yang ada. Kemudian, hampir semua perbankan di Indonesia rata-rata memiliki persamaan dalam operasionalnya baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah yang akan mudah untuk ditiru oleh para pesaingnya. Jika dilihat persaingan Bank dapat berbentuk pada produk dan jenis layanan yang didukung oleh perkembangan teknologi, inilah yang membuat para Bank pun terus bersaing memberikan fitur yang berbeda dari Bank lainnya (Widyastuti, 2013).

Ada beberapa enam faktor terhadap konsep pelayanan prima yaitu, *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, dan *accountability* (Hildayatina & Siska, 2019).

Penerapan strategi pelayanan tentunya menjadi keyakinan nasabah terhadap lembaga keuangan dan produk-produknya. Strategi pelayanan ialah suatu faktor yang paling utama dalam meningkatkan loyalitas atau kepuasan nasabah serta meningkatkan *image* perusahaan itu sendiri, karena bank sebagai lembaga penyedia jasa keuangan tentunya sangat bergantung pada nasabah yang menggunakan jasanya.

Memberikan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang dimiliki wajib menjadi prioritas dari bisnis perbankan. Hal ini dapat memberikan kenyamanan pada nasabah yang menabung, sehingga loyalitasnya terus meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan berbagai cara, yang dapat disesuaikan pula dengan nilai utama bisnis perbankan yang disediakan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Karena dewasa ini masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya. Apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan nasabah untuk terus melakukan pengulangan transaksi di bank yang sama sehingga akan mewujudkan adanya loyalitas.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dilakukan bagi suatu bank dan merupakan salah satu faktor kepuasan nasabah. Kepuasan pelayanan nasabah merupakan hal yang paling berpengaruh bagi suatu bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, suatu bank harus menyiapkan tenaga SDM yang handal dan fasilitas yang memadai. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perbandingan antara harapan nasabah terhadap produk atau jasa apakah sesuai dengan harapan nasabah atau tidak. Dengan

meningkatkan kualitas layanan yang baik harus dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh bank.

Kasmir (2017: 47) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat penting untuk dapat meningkatkan jumlah nasabah prioritas, dan hal ini masih menjadi pertimbangan yang harus diperhatikan oleh PT. Bank Sumut KCP Marelan Raya. Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya sebagai sebuah bank yang fokus di segmen retail mengembangkan nasabah prioritas sebagai diversifikasi produk dan layanan General Banking yang berjalan pada saat ini. Nasabah prioritas dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang tidak dapat disamaratakan karena adanya sebuah preferensi dan *budget constraint* individu yang berbeda-beda.

Nasabah prioritas adalah layanan perbankan untuk nasabahnya yang menginginkan layanan prioritas. Sedangkan bank Sumut Syariah *Priority* merupakan model layanan ritel (perorangan) untuk segmen pasar menengah atas yang memiliki simpanan dana di bank dengan saldo minimum sebesar Rp.250.000.000 yang telah ditetapkan oleh Bank Sumut Syariah. Dan setiap nasabah akan dilayani secara khusus oleh *Priority Banking Officer* (PBO), baik layanan *financial* maupun *non financial*.

Pelayanan nasabah priority Bank Sumut Syariah juga memiliki kelebihan dibanding dengan bank lainnya seperti nominal minimal untuk menjadi nasabah prioritas. Seperti jika di PT. Bank Sumut Syariah nominal minimal untuk menjadi nasabah priority hanya membutuhkan dana Rp. 250.000.000. Sedangkan di Bank BCA Syariah minimal Rp. 500.000.000, di Bank Mandiri minimal Rp. 1 Miliar, BRI Rp. 500.000.000, BNI Rp. 500.000.000. Jika dilihat dari data tersebut, PT. Bank Sumut Syariah adalah bank yang memberikan minimal nominal terkecil untuk menjadi nasabah priority. Dan dengan jarak yang cukup jauh dari bank-bank lainnya. Jika dilihat dari fasilitas yang diberikan, PT. Bank Sumut Syariah juga memberikan pelayanan prima seperti bank lainnya yaitu adanya bebas antri, gratis *executive lounge* bandara (ruangan tunggu prioritas) *pick up* setoran(setoran pinjaman dijemput) konsultasi keuangan syariah, *discount merchant* (diskon pedagang), *special gift*, *birthday gift*, *executive event invitation* (undangan acara eksekutif), *welcoming pack* (paket penyambutan) dan lain sebagainya.

Menurut Acep Samsudin, dkk Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia Dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui BSI Mobile. BSI KCP Jombang A Wahid melakukan edukasi layanan digital kepada nasabah, karena dengan nasabah faham fungsi dan cara penggunaan produk maka akan menarik minat nasabah menggunakannya. Selanjutnya yang dilakukan oleh BSI area Surabaya yaitu meningkatkan pelayanan langsung oleh petugas frontliner dan memanfaatkan teknologi dengan mengunggulkan layanan digitalisasinya terutama memperkuat BSI mobile dengan segala fitur-fitur yang dimiliki sehingga menjadi super aplikasi yang dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah

Pelayanan nasabah prioritas ini sangat memiliki potensial untuk PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya yang merupakan bank milik daerah Sumatera Utara. Dimana pihaknya melihat para pejabat publik sebagai calon nasabah dan dengan ekonomi yang cukup baik. Dan juga pengusaha-pengusaha yang berpotensi menjadi nasabah prioritas. PT. Bank Sumut Syariah sendiri berusaha meningkatkan ekspansi baik di dalam maupun di luar Sumatera Utara. Hal seperti itu sangat penting dikarenakan dapat menjangkau lebih banyak nasabah dan juga dapat bersaing dengan bank-bank besar lainnya, meskipun bank Sumut Syariah sendiri merupakan bank daerah yang cakupannya lebih sempit dibanding dengan bank lainnya. Tetapi meskipun demikian, PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya memiliki target yang sama dengan bank lainnya dalam berlomba-lomba untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan, fasilitas dan juga program- program yang dapat menarik minat dari para masyarakat dan nasabahnya.

Namun, pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya jumlah nasabah prioritas yang menabung mengalami penurunan setiap tahun nya. Berikut ini disajikan tabel jumlah nasabah prioritas dari tahun 2018-2020.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Prioritas Pada Tahun 2019-2023 PT . Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya

Tahun	Jumlah Nasabah Prioritas
2019	5
2020	5
2021	4
2022	3
2023	4

Sumber. PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya

Pada tahun 2019 jumlah nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya yaitu 5 orang. Pada tahun 2020 jumlah nasabah prioritas tidak mengalami penurunan dan tidak mengalami peningkatan yaitu 5 orang. Pada tahun

2021 jumlah nasabah prioritas mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu menjadi 4 orang. Pada tahun 2022 jumlah nasabah prioritas kembali mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu menjadi 3 orang. Pada tahun 2023 jumlah nasabah prioritas mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu menjadi 4 orang.

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah nasabah prioritas mengalami penurunan sehingga mengakibatkan perlu adanya peningkatan strategi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya. Peran *customer service* dan kualitas pelayanan harus ditingkatkan demi tercapainya peningkatan jumlah nasabah prioritas. Dengan adanya penurunan tersebut, *customer service* harus bisa memberikan pelayanan dengan ekstra kepada nasabah agar mereka merasa puas dan berkeinginan mendapatkan layanan prioritas. Pelayanan prima yang dimaksud seperti menerapkan sistem jemput bola, menawarkan benefit yang ada, atau pemberian *gift* kepada nasabah tersebut.

Berdasarkan latar belakang serta fenomena yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti ingin mengkaji lebih dalam lagi mengenai **"Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya"**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya ?
2. Apakah kualitas pelayanan dapat diterapkan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya?

1.3 Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, adapun fokus masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya menjadi hal yang perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan jumlah nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya
2. Kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya dapat diterapkan untuk meningkatkan nasabah prioritas atau tidak.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.
2. Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

1.5 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan mampu memberikan kegunaan yang dapat dimanfaatkan dengan baik bagi peneliti itu sendiri maupun masyarakat secara luas, yaitu sebagai berikut.

1. Bagi PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya

Penelitian ini dapat menambah masukan bagi perusahaan khususnya kualitas pelayanan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan nasabah prioritas. Dengan adanya penelitian ini PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya dapat menerapkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas.

2. Bagi Universitas Potensi Utama

Adapun tujuan dan manfaat penelitian bagi peneliti selanjutnya adalah penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam menambah wawasan serta menjadi sumber referensi khususnya bagi Mahasiswa Perbankan Syariah.

3. Bagi Peneliti

Penelitian dilakukan bertujuan untuk menambah wawasan dan menambah nilai terhadap studi yang dilakukan di lapangan terhadap peneliti sehubungan dengan bidang studi yaitu kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.