

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan kehidupan dunia yang semakin berkembang, transaksi serta kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Maka dari itu banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga-lembaga keuangan yang menurut mereka memberi manfaat antara kedua belah pihak. Pilihan akan lembaga keuangan tersebut pastinya menurut mereka adalah yang terbaik, peran karyawan ataupun seorang pelayan dalam dunia perbankan hendaknya memberikan dampak positif dalam perkembangan dunia perbankan saat ini dan untuk selanjutnya menjadi penopang kemajuan perbankan. Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut.

Saat ini dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat di penuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui

pelayanan yang diberikan. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan kerahmatamahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan.

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang.<sup>1</sup> Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan.

Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika misalnya amanah dan siddiq, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercemin integritas eksekutif muslim yang baik, disamping itu karyawan syariah harus skillfull dan profesional (fatahah) dan mampu melakukan tugas secara *team work* dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (tagblig). Selain itu cara berpakaian dan tingkah lakudari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar islam.

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memunggut

---

<sup>1</sup>Kamsir, *Pemasran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2005) hal. 201

maupun meminjam dengan bunga yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang di kategorikan haram (misal: usaha yang berkaitan dengan produksi dengan produksi makanan/minuman haram, usaha yang tidak islami dan lain-lain) dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 pasal 1 menyatakan, "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak". Dari pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem hukum perbankan di Indonesia bank sebagai *intermediary* bagi masyarakat yang *surplus* dana dan masyarakat yang kekurangan dana.<sup>2</sup>

Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada syariah Islam yaitu Al-quran dan Sunnah. Mulai dari sistem, operasional dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan *service* (pelayanan). Bank sebagai lembaga keuangan dalam hal memberikan *service* (pelayanan) tidak terlepas dari peranan struktur lembaga yang terdapat di dalam bank tersebut. Menurut Zeithaml, kualitas layanan juga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung dan tidak langsung. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk setia kepada produk dan

---

<sup>2</sup> Undang-Undang No.21 tahun 2008 pasal 1

layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan terutama pada perusahaan jasa sangat penting dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Kualitas layanan akan menentukan performa perusahaan.

Adapun struktur lembaga yang terkait langsung dalam pemberian pelayanan di bank diantaranya *Customer Service, Teller, Back Office, marketing* dan Satpam dalam memberikan pelayanan. Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *customer service (CS)*.<sup>3</sup>

Pelayanan nasabah atau *Customer Service (CS)* maksudnya adalah pelayanan nasabah yang mempunyai tugas memberikan informasi mengenai produk atau jasa yang akan dipasarkan. Hal demikian dimungkinkan karena kesesuaian, kejelasan informasi atau spesifikasi produk atau jasa secara terperinci merupakan hal yang menunjang kelancaran hubungan antara pihak bank dan nasabah. Oleh karena itu pelayanan kepada nasabah ini merupakan persoalan pokok dalam persaingan antar bank juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan, karena pelayanan nasabah merupakan salah satu kegiatan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

---

<sup>3</sup>Ibid hal 201

Disamping itu teller berperan dalam melayani dan memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah Bank. Fungsi *teller* menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua Teller Bank.

Adapun peningkatan kualitas dan teknologi perbankan ini dilakukan untuk dapat mempermudah transaksi nasabah Bank Syariah Bukopin. Disamping itu, marketing juga berperan baik itu dalam hal menangani pembiayaan, penagihan nasabah, menjaga dan mengontrol keluar masuk pembiayaan agar tetap pada angka standar yang menjadi ketentuan perbankan Asset terbesar yang harus dijaga perusahaan. Untuk mendapatkan konsumen yang loyal perusahaan harus menerapkan konsep pemasaran yang berorientasi pada konsumen, berbagai keinginan, dan kebutuhan konsumen harus dipenuhi.

Salah satu cara bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi lebih dekat, memberikan kesan yang baik bagi nasabah, membentuk suatu rekomendasi dari nasabah yang satu ke nasabah yang lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah. Nasabah yang puas dan loyal (setia) merupakan peluang untuk mendapatkan nasabah baru.

Loyalitas berasal dari kata dasar “Loyal” yang berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan.<sup>4</sup>Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan yang bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang.Meskipun pengaruh situasi dan usaha usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>5</sup> Loyalitas pelanggan adalah kunci sukses suatu usaha dalam menjalin hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggannya. Demikian pula dengan Bank syariah Bukopin yang berupaya untuk menjalin hubungan kerja sama tersebut sebaik baiknya dengan nasabahnya melalui peran *customer servicedan teller*. Oleh karena itu untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat dengan perbankan lainnya maka perlu diciptakan hubungan yang baik dengan para nasabah, baik nasabah lama maupun calon nasabah, untuk menciptakan loyalitas nasabah khususnya nasabah penabung.

Nasabah penabung disini merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Jadi nasabah penabung ini meniptipkan sebagian dana yang dimilikinya untuk di olah bank yang bersangkutan dan dengan cara menabung ini nasabah akan merasa aman. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik, hal ini disebabkan oleh jika nasabah

---

<sup>5</sup>RatihHurriyati,*BauranPemasarandan LoyalitasKonsumen*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hal 129

hendak melakukan suatu transaksi perbankan cukup berhenti di satu bank saja. Demikian pula sebaliknya, jika jasa bank diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.

Bank Syariah Bukopin Cabang pembantu padang merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat yang ingin membutuhkan. Strategi pelayanan yang diterapkan meliputi tiga komponen, yaitu mencakup *people* (karyawan bank), *process* (proses), dan *physical evidence* (bukti fisik).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk membahas mengenai judul **“Upaya Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berangkat dari latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, dan untuk mengarahkan tugas akhir pada sasaran yang diinginkan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

Bagaimana Upaya Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang dalam meningkatkan loyalitas penabung ?

## **C. Batasan Masalah**

Berhubungan dengan keterbatasan waktu dan tenaga maka penulis membatasi permasalahan pada satu Upaya Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung.

#### **D. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui Upaya Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat memberikan Pengetahuan atau sebagai bahan pembelajaran kepada penulis tentang Upaya Bank Syariah Bukopin Cabang pembantu UPI YPTK Padang dalam meningkatkan loyalitas penabung.
2. Dapat dijadikan sebagai referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin meneliti dengan judul yang sejenis.
3. Untuk mengetahui salah satu syarat agar dapat mendapatkan gelar AhliMadya (A.MD) dan program DIII Manajemen PerbankanSyari'ah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam UIN Imam Bonjol Padang.

#### **F. PenjelasanJudul**

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memahami maksud dari judul Tugas Akhir, Maka penulis akan memberikan penjelasan kata terhadap judul serta istilah yang terdapat di dalamnya:

Upaya : Usaha untuk mencapai suatu maksud dalam memecahkan persoalan, atau mencari jalan keluar,

Bank Syariah Bukopin : Lembaga keuangan yang berjenis jasa keuangan perbankan syariah

Loyalitas : Loyalitas berasal dari kata dasar "Loyal" yang berarti setia, atau Loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan.

Nasabah : Merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.

Nasabah penabung : Nasabah yang menempatkan dananya di bank dengan dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *customer service, teller, Back office, marketing* pada bank syariah Bukopin dapat meningkatkan loyalitas nasabah penabung dengan cara menjelaskan keuntungan dari produk tersebut kepada nasabah.

## **G. Sumber Data**

### 1. Data primer

Data primer dan diperoleh melalui wawancara secara langsung kepada karyawan yang terlibat dengan proses di Bank syariah bukopin. Wawancara adalah kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan responden.

### 2. Data sekunder

Data sekunder di peroleh dari buku-buku pedoman dengan cara membaca buku yang berkaitan dengan masalah yang di bahas.

## **H. Metode Penelitian**

### 1. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

#### a. Interview (wawancara)

Interview (wawancara) adalah percakapan yang dilakukan penulis kepada karyawan atau CS Bank Syari'ah Bukopin. Percakapan dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan karyawan bank syariah Bukopin yang terlibat dalam proses pelayanan.

#### b. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati kejadian secara langsung objek tertentu yang terjadi dilapangan menjadi fokus penelitian dan mengetahui BagaimanaUpaya Bank Syari'ah Bukopin dalam Meningkatkan LoyalitasNasabah Penabung.

c. Studi pustaka

Metode ini dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik dan permasalahan yang sedang diteliti tentang Upaya Bank Syari'ah Bukopin dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung.

2. Teknik Analisis data

Data yang penulis peroleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif yang mendeskripsikan, mencatat dan menganalisa serta mempresentasikan data secara tepat.

**I. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman isi laporan penelitian ini,maka sistematika nya penulis uraikan sebagaib erikut:

**BAB 1** :Latar Belakang Masalah ,Rumusan Masalah,Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penjelasan Judul,Sumber Data,Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

**BAB II** : Pengertian Loyalitas, Karakteristik Loyalitas Nasabah, Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank.

- BAB III : Sejarah Berdirinya Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang, Tujuan dan Tanggung Jawab, Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang, dan Produk-produk Bank Syariah Bukopin.
- BAB IV : Upaya Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Utama Penabung.
- BAB V : Kesimpulan dan Saran.

