

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan tempat untuk memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, melakukan pembayaran, simpan pinjam, atau melakukan penagihan. Bagi masyarakat yang hidup dinegara-negara maju, seperti negara-negara di Eropa, Amerika, dan Jepang bank sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi.¹

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, bank adalah usaha dibidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam bank masalah yang terkait diatur oleh Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Pasal 1 butir 2 perbankan merumuskan bahwa.²

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), Cet. Ke-1, h. 7

² Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet. Ke-2,

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah yang mana bank syariah ini sangat berbeda dengan bank konvensional baik itu dari segi landasan operasional, peran dan fungsi bank, risiko usaha dan sistem pengawasan. Bank syariah memakai cara bagi hasil dan keuntungan jasa atas transaksi riil sementara bank konvensional menggunakan instrumen imbalan terhadap pemilik uang yang ditetapkan di muka dengan menggunakan bunga.

Bank Syariah Mandiri adalah bank yang mampu memadukan antara harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual yang akan melandasi kegiatan operasionalnya yang merupakan keunggulan bank syariah mandiri dalam menjalankan prinsip-prinsip syariah di perbankan syariah.

Dalam konsepnya Bank Syariah Mandiri Belakang Olo secara konsisten menggunakan prinsip Islam sebagai landasan atau yang disebut dengan nilai-nilai Islam yang didefinisikan sebagai keyakinan suatu identitas yang memberikan corak khusus pada pola pemikiran dan perasaan, keterikatan maupun perilaku. Jika memandang konsepsi nilai-nilai Islam secara fundamental akan menjadi sebuah prinsip dalam keteguhan hati, keteguhan berfikir dan keteguhan dalam berperilaku atau bertindak. Maka dari itu kajian nilai-nilai Islam dalam penerapannya perlu adanya sebuah penegakan secara fundamental yaitu dengan menggunakan bahasa prinsip yang tentunya menjadi instrumen dalam nilai-nilai Islam.

Ada beberapa indikator dalam prinsip-prinsip islam yang dapat menjadi penyebab dalam pelayanan terhadap nasabah yang loyal di Bank Syariah Mandiri Belakang Olo. Penulis merumuskan prinsip-prinsip yang akan dibahas yaitu prinsip keadilan, prinsip kesederajatan dan prinsip kejujuran. Yang mana Bank Syariah Mandiri merupakan lembaga penghimpun dan menyalurkan dana yang artinya dalam setiap kegiatannya akan terus bersinggungan dengan orang diluar lembaga yang disebut dengan istilah nasabah. Dengan menggunakan prinsip keadilan di Bank Syariah Mandiri Belakang Olo merupakan sebagai salah satu bentuk pelayanan terhadap nasabah agar nasabah yang diharapkan akan merasa puas atas kualitas pelayanan yang cenderung akan berpengaruh terhadap perilaku pasca pembelian, sehingga nasabah akan melakukan pembelian ulang yang nantinya para nasabah tersebut diharapkn mampu menjadi nasabah yang loyal.

Dalam prinsip kesederajatan yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri Belakang Olo yang menempatkan nasabah pada tingkatan yang sama dan tidak memandang sebuah perbedaan. Posisi dari nasabah ketika dijadikan patner dalam berbisnis dapat saling menghormati satu sama lain dan ditempatkan pada tingkatan yang sama, maka dari itu dengan penerapan prinsip kesederajatan ini nasabah juga diharapkan dapat menyebarkan informasi positif ke masyarakat yang luas.

Dan tidak kalah penting dengan penerapan prinsip-prinsip kejujuran di Bank Syariah Mandiri Belakang Olo yang merupakan puncak dari

moralitas yang paling menonjol dari orang-orang yang beriman. Prinsip kejujuran merupakan hal yang menjadi sorotan karena ketika nasabah memutuskan dalam pembelian produk maka nasabah akan melihat kondisi tentang lembaga tersebut maka hal yang harus diterapkan lembaga yaitu dengan meyakini nasabah agar percaya untuk melakukan transaksi maupun yang lainnya yang ada di Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo. Yang mana dalam praktiknya lembaga harus jujur dan amanah, ketika lembaga dapat jujur dan dapat dipercaya maka nasabah akan merasa tenang dan akhirnya akan loyal dan mampu meningkatkan laba yang akan berdampak secara langsung terhadap keuntungan yang akan diperoleh perusahaan melalui peningkatan pendapatan karena nasabah yang loyal meskipun dengan harga yang lebih mahal tetap saja akan selalu memiliki kecenderungan membeli lebih banyak dan mau membayar dengan harga yang tinggi dan akan melakukan pembelian ulang. Untuk memperoleh nasabah yang loyal butuh berbagai usaha dan tidak dapat dilakukan sekaligus, namun melalui beberapa tahapan mulai dari proses mencari nasabah sampai memperoleh partner.

Pelayanan nasabah merupakan suatu upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan nasabah merupakan prioritas utama bagi perusahaan yang mana jika nasabah merasa puas atas layanan maupun produk yang ada maka nasabah akan bertahan dalam jangka waktu panjang begitupun sebaliknya jika perusahaan tidak bisa memuaskan nasabah

maka nasabah akan bereaksi dengan cara *exit* (nasabah akan menyatakan berhenti jadi nasabah)

Bank syariah mandiri padang belakang olo merupakan lembaga yang menerapkan nilai-nilai islam terhadap nasabah. Secara konsisten bank syariah mandiri padang belakang olo sudah menerapkan prinsip keadilan, prinsip kesederajatan dan prinsip kejujuran. Prinsip ini digunakan oleh bank syariah mandiri padang belakang olo dalam menjaga nasabah yang loyal.

Berikut adalah tabel anggota Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo dari tahun 2016-2018.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tahun 2016-2018

No	Tahun	Jumlah nasabah
1	2016	15.200
2	2017	18.000
3	2018	21.100

Sumber : Hasil wawancara dengan kak Indah yang merupakan salah satu pegawai Bank Syariah Mandiri Belakang Olo

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang menabung di bank mandiri syariah selalu meningkat dari tahun ke tahun. Seperti yang dapat kita lihat dari tabel 1.1 jumlah keseluruhan nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo pada tahun 2016 berjumlah sebanyak 15.200 nasabah, kemudian pada tahun 2017 berjumlah sebanyak 18.000 nasabah dan di tahun 2018 berjumlah sebanyak 21.100

nasabah. Dapat kita ketahui bahwa dari tahun 2016-2017 jumlah nasabah meningkat sebanyak 2.800 nasabah, sedangkan dari tahun 2017-2018 jumlah nasabah juga meningkat sebanyak 3.100 nasabah.

Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo telah menerapkan nilai-nilai Islam terhadap pelayanan nasabah. Keadilan yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo tercermin pada pelayanan terhadap nasabah dalam menawarkan produk-produk yang ada di Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo. Dalam penerapannya Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo menjalankan berdasarkan porsinya. Lain halnya prinsip kesederajatan prinsip ini tercermin pada pelayanan terhadap nasabah tanpa membedakan latar belakang nasabah secara profesional melayani nasabah dengan baik. Pada prinsip kejujuran secara profesional Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo diterapkan dalam menjaga harta nasabah.

Setiap aktivitas perbankan yang dijalankan oleh bank syariah harus selalu berada pada jalur prinsip-prinsip syariah karena kebutuhan masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi salah satu tolak ukur bagi pengembangan syariah kedepannya. Masyarakat menginginkan perbankan yang ada tidak hanya berlabel syariah saja, namun masyarakat mengharapkan penerapan nilai-nilai Islam secara utuh dalam setiap aktivitas perbankan syariah. Dalam temuan dilapangan menunjukkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap kehadiran bank syariah sangat mengembirakan maka dari itu semakin banyak masyarakat menempatkan dananya ataupun menggunakan

pembiayaan dari bank syariah, itu menunjukkan masyarakat telah menjadi nasabah yang loyal pada bank syariah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan menuangkan dalam bentuk karya ilmiah dengan judul: **“Penerapan Nilai-nilai Islam Terhadap pelayanan Nasabah”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan prinsip keadilan terhadap pelayanan di bank syariah Mandiri?
2. Bagaimana penerapan prinsip kesederajatan terhadap pelayanan di bank syariah Mandiri?
3. Bagaimana penerapan prinsip kejujuran terhadap pelayanan di bank syariah Mandiri?

C. Batasan Masalah

Agar tidak terjadi perluasan masalah dalam penulisan skripsi ini, maka penulis membatasi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan tidak melebihi dari prinsip keadilan, prinsip kesederajatan dan prinsip kejujuran.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa penerapan prinsip keadilan terhadap pelayanan di bank syariah Mandiri

2. Untuk menganalisa penerapan prinsip kesederajatan terhadap pelayanan di bank syariah Mandiri
3. Untuk menganalisa penerapan prinsip kejujuran terhadap pelayanan di bank syariah Mandiri

E. Manfaat Penelitian

hasil dari penelitian ini diharapkan akan membawa manfaat bagi beberapa pihak diantaranya:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berkontribusi terhadap lembaga maupun nasabah guna untuk memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan, khususnya tentang penerapan nilai-nilai islam terhadap pelayanan yang akan dibuktikan secara ilmiah untuk menambah referensi dalam bidang menghimpun atau menyalurkan dana di bank syariah Mandiri

2. Secara praktis

- a. Bagi bank syariah Mandiri, sebagai sumbangan saran, pemikiran, informasi dan pengambilan kebijakan untuk merencanakan strategi dalam menarik dan mempertahankan nasabah sehingga nasabah akan tetap loyal
- b. Bagi penulis, penelitian ini berguna dalam mengaplikasikan ilmu yang diterima selama perkuliahan untuk pengembangan nilai-nilai islam di bank berbasis syariah khususnya di bank syariah Mandiri

- c. Bagi akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan pengetahuan terhadap penerapan nilai-nilai islam terhadap pelayanan nasabah di bank berbasis syariah khususnya di bank syariah Mandiri
- d. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk mengembangkan penelitian ini lebih lanjut khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik pada masalah yang di bahas peneliti untuk melatih kemampuan dengan menerapkan teori yang dimiliki oleh peneliti selama di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.
- e. Bagi pembuat kebijakan, merupakan suatu informasi dan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan penerapan nilai-nilai islam terhadap pelayanan.
- f. Bagi nasabah, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan nasabah tentang penerapan nilai-nilai islam yang ada di bank syariah Mandiri

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan bagi pembaca dalam menganalisa dan memahami hasil dari penelitian ini, maka dibuatlah suatu sistematika penulisan yang dibagi atas beberapa bab sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan yang terdiri dari: latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : Kajian teoritis yang membahas tentang nilai-nilai islam, pelayanan dan bank syariah Mandiri

BAB III : Metode penelitian, bab ini penulis akan membahas jenis dan metode penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, teknik analisis data

BAB IV : Pada bab ini penulis akan membahas hasil yang didapatkan oleh penulis selama melakukan penelitian

BAB V : Penutup, bab ini akan menyimpulkan hasil yang diperoleh dan saran untuk penelitian selanjutnya