

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang berpengaruh dalam perkembangan ekonomi suatu Negara. Perbankan menjadi suatu lembaga yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai penyokong kegiatan ekonomi yang dilakukannya. Menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.<sup>1</sup> Perbankan di Indonesia memiliki dua system perbankan yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah.

Pada prinsipnya Bank Konvensional dan Bank Syariah mempunyai kesamaan yaitu lembaga keuangan yang bertujuan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Namun dalam operasionalnya bank konvensional menjalankannya berpedoman dengan bunga, sedangkan bank syariah tidak terpengaruh oleh tingkat rate karena operasional yang dilakukan menggunakan prinsip bagi hasil yang bebas bunga yang sesuai dengan syariat Islam atau disebut juga dengan Bank Islam. Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 13

pokonya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>2</sup>

Banyaknya bank syariah dan semakin bersaingnya mereka menawarkan layanan dan produk yang mereka miliki, tidak bisa dipungkiri bahwa pertumbuhan nasabah juga semakin meningkat dari waktu ke waktu. Bahkan tidak hanya bank syariah yang nasabahnya terus meningkat, akan tetapi lembaga keuangan yang berbasis syariah lainnya juga mengalami peningkatan seperti Asuransi yang berbasis syariah (Takaful), Koperasi (baitul mal wat tamwil), Pegadaian Syariah, dan lembaga keuangan lainnya. Sejalan dengan meningkatnya nasabah, menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga keuangan syariah khususnya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto untuk mempertahankan nasabahnya dengan pelayanan yang dilakukan semaksimal mungkin.

Perkembangan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto dari tahun ke tahun memang terus meningkat hingga saat ini. Untuk memenuhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto tidak henti-hentinya melakukan berbagai upaya meningkatkan kualitas prosedur pelayanan kepada nasabah. Pada tahun 2017 sampai saat ini Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto membukukan kinerja yang

---

<sup>2</sup>Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 2

baik dari tahun-tahun sebelumnya.<sup>3</sup> Kinerja tersebut dapat dilihat dari pertumbuhan laba perusahaan. Pertumbuhan laba ditopang oleh meningkatnya margin bagi hasil bersih dan fee base income.

Menanggapi hal tersebut, maka salah satu yang menjadi pemuas nasabah adalah harus memiliki sistem *marketing* atau pemasaran yang baik. Pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.<sup>4</sup>

Para *marketing* menggunakan sejumlah alat untuk mendapatkan tanggapan yang diinginkan dari pasar sasaran mereka. Alat-alat itu membentuk suatu bauran pemasaran atau *marketing mix* yaitu seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk terus menerus mencapai tujuan pemasaran. *Kotler* menyebutkan *Marketing mix* terdiri empat P, yaitu *product, price, place, promotion*.<sup>5</sup>

Dalam hal ini, maka salah satu cara atau strategi yang dilakukan untuk memberikan kepuasan dan meningkatkan nasabah dengan cara sistem jemput bola atau melalui pemasaran langsung. Sistem layanan jemput bola merupakan salah satu fasilitas untuk memberikan kemudahan kepada nasabah untuk menyimpan dana yang mereka miliki setiap harinya sebagai investasi dimasa depan secara rutin. Sistem layanan jemput bola juga merupakan salah satu pelayanan langsung yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto baik pelayanan pendanaan, maupun *customer*

---

<sup>3</sup>Milsa, Customer Sevice BSM, *Wawancara Langsung*, Jumat 16 Maret 2018

<sup>4</sup>Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), h. 143

<sup>5</sup>Kasmir, *op.cit*, h. 213

*service* kepada nasabah, dengan menghubungi dan mendatangi nasabah dan calon nasabah satu demi satu.<sup>6</sup>

Strategi jemput bola ini dilakukan sebagai salah satu strategi promosi yang berupa mendekati diri kepada masyarakat dengan cara mempermudah nasabah untuk mengakses layanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto. Untuk menghadapi pasar yang ada, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto menghadapi banyak kesulitan seperti munculnya bank-bank baru, pembaharuan teknologi, aneka ragam hadiah dan promosi yang ditawarkan oleh bank lain dan sebagainya.

Sebagai lembaga keuangan, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto membutuhkan promosi dan sosialisasi secara lebih optimal di masyarakat. Keaktifan *marketing* dalam mempromosikan produk merupakan komponen terpenting yang akan menentukan tingkat keberhasilan untuk mencapai target-target pemasaran produk. Untuk mempromosikan produk tersebut dapat dilakukan dengan melakukan pendekatan jemput bola. Pendekatan ini dilakukan dengan cara marketing Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto langsung mendatangi calon nasabah dan menjelaskan mengenai konsep keuangan syariah serta sistem dan prosedur operasional Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.

---

<sup>6</sup>Weri Erwanto, SFE BSM wawancara Langsung, Rabu 7 Maret 2018

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal menumbuhkan sikap kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memberikan kontribusi paling besar. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan bukanlah pekerjaan mudah. Pembentukan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, *training*, dan budaya kerja.

Untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah, perusahaan berusaha melakukan strategi yang mampu menjangkau pasar yang sedang tumbuh secara lambat agar tumbuh secara cepat. Kemudahan untuk menyimpan dan mengambil dana yang dititipkan serta kepercayaan yang tinggi nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto menjadi nilai tambah bagi pelayanan secara langsung.

Hasil pengamatan lapangan menunjukkan pelayanan sistem jemput bola yaitu keaktifan pihak marketing Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto dalam melayani nasabah dengan cara aktif menemui nasabah. Ketika Nasabah tidak bisa datang ke kantor tidak masalah, namun bisa dilayani dengan cara langsung mendatangi nasabah tersebut. Pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sawahlunto tidak semua transaksi bisa dilakukan di lapangan, hanya yang sifatnya simpanan dan angsuran saja. Untuk transaksi pengajuan pembiayaan, akad pembiayaan, dan pencairan pembiayaan itu tidak bisa dilakukan di

lapangan karena semua harus dilakukan di kantor. Faktor penghambat dalam pelaksanaan sistem jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto adalah tenaga marketing yang tidak di *briefing* terlebih dahulu mengenai hari ini akan berkunjung kemana saja. Permasalah juga terjadi dilapangan yaitu kendala cuaca yang kadang adanya hujan yang tidak mungkin untuk ditempuh membuat semangat tenaga marketing menjadi berkurang.<sup>7</sup>

Secara sederhana strategi marketing ini dijalankan berkebalikan dengan sistem konvensional, dimana konsumen yang harus menuju penjual untuk mendapatkan barang. Dengan sistem layanan jemput bola ini, pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto lah yang akan menghampiri dan menawarkan secara langsung kepada calon nasabah. Keuntungan dari sistem ini adalah nasabah atau calon nasabah akan semakin mudah untuk mendapatkan informasi dan penawaran terkait produk yang mungkin mereka butuhkan.

Dalam perspektif Islam, sistem layanan jemput bola dapat dipahami sebagai upaya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat menambah rezeki, memanjangkan umur serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian. Bukan hanya mengenai silaturahmi akan tetapi juga tolong menolong.

---

<sup>7</sup>Rezka, SFE BSM, *Wawancara Langsung*, Jumat 9 Maret 2018

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis sistem layanan jemput bola yang diterapkan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto yang merupakan strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Yang penulis tuangkan dalam bentuk tugas akhir yang berjudul **“Pelayanan Sistem Jemput Bola Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto?

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Sayriah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

Digunakan untuk syarat memperoleh gelar Ahli Madya dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.

## 2. Bagi Akademik

Untuk dapat dijadikan tambahan referensi bagi mahasiswa UIN IB Padang.

## 3. Bagi BSM

Memberikan masukan positif bagi pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto dan dapat memperkuat silaturahmi dan kerjasama yang baik antara Mahasiswa, Universitas, dan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.

## E. Penjelasan Judul

Pelayanan : Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>8</sup>

Sistem Jemput Bola : Sistem jemput bola adalah sistem dimana penyedia jasa/penjual produk melakukan secara aktif kegiatan pemasaran dengan menghubungi secara langsung calon nasabah

---

<sup>8</sup>Melayu S.P Hasibuan, *op.cit*, h. 152



satu demi satu. Mendatangi nasabah kemudian mempresentasikan produk atau jasa dan menjelaskan mengenai konsep keuangan syariah serta sistem dan prosedur operasional Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.

Meningkatkan : Proses, cara, perbuatan mempertinggi, memperhebat (usaha, kegiatan, dan sebagainya).

Loyalitas : Loyalitas dapat didefinisikan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Loyalitas nasabah adalah dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang dan membangun kesetiaan terhadap suatu produk maupun jasa yang dihasilkan oleh badan usaha yang membutuhkan waktu lama melalui suatu proses yang terjadi secara berulang-ulang. Defenisi ini mencakup dua hal penting, yaitu



loyalitas sebagai perilaku dan loyalitas sebagai sikap.

Nasabah : Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.

Bank Syariah Mandiri : Suatu lembaga keuangan berbentuk bank yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak, yang beroperasi dengan prinsip syariah.

Maksud dari judul ini secara keseluruhan adalah suatu peristiwa pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian melalui sistem pemasaran yang bersifat interaktif dengan tujuan untuk meningkatkan komitmen nasabah terhadap suatu merek dalam hal ini nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian

dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif dapat juga diartikan sebagai serangkaian prosedur penelitian untuk memahami pengalaman manusia dari perspektif pelaku.<sup>9</sup> Yang akan penulis lakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.

## 2. Sumber Data

### a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam data primer adalah data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan nasabah dan pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto. Narasumber dalam penelitian ini adalah Bapak Weri Erwanto Marketing Funding yang mengerjakan tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.

### b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung yang diberikan oleh pihak lain maupun pihak perusahaan. Data sekunder yang digunakan berupa literatur ilmiah dan lainnya seperti buku (perpustakaan), website media internet (media cetak dan elektronik).

---

<sup>9</sup>Buku Pedoman IAIN Imam Bonjol Padang (Pedoman Akademik, Penulisan Kemahasiswaan, dan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah), (IAIN Imam Bonjol Padang: Padang, 2015), h.57

Sedangkan data sekunder yang dikumpulkan dari berbagai pusat data yang ada antara lain pusat data di perusahaan atau lembaga yang memiliki data. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa data tentang struktur organisasi, produk perusahaan, dan sejarah perusahaan.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Metode observasi

Observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antaraspek dalam fenomena tersebut.<sup>10</sup> Kegiatan observasi yang dilakukan peneliti meliputi pengamatan langsung oleh peneliti di lokasi penelitian yaitu mengamati kondisi pelayanan sistem jemput bola pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.



#### b. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini melakukan metode wawancara tidak terstruktur, dalam

<sup>10</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015 ), h. 143

<sup>11</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), h. 186

pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuannya adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Wawancara dilakukan dengan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto dan marketing funding Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang.<sup>12</sup> Teknik dokumentasi dilakukan dengan menggunakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara menyalin dengan menggunakan catatan data yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dokumen yang dibuat dalam penelitian ini adalah dalam bentuk catatan dan foto terutama foto-foto yang terkait dengan produk yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto. Data-data pada penelitian diperoleh secara deskriptif dan kemudian disajikan secara kualitatif.

---

<sup>12</sup>Imam Gunawan, *op.cit*, h. 176

#### d. Teknik Analisi Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, dan menafsirkan kondisi yang terjadi. Dalam penelitian ini akan dianalisis sikap serta perilaku karyawan bagian pemasaran yang terjun secara langsung melaksanakan sistem jemput bola pada nasabah berkaitan dengan pelaksanaan sistem jemput bola serta kendala yang dialami dilapangan.

#### G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan tugas akhir ini penulis menyusun berdasarkan urutan pembahasan masalah untuk menjaga kesinambungan, maka dituangkan dalam lima BAB sebagai berikut:

BAB I, merupakan pendahuluan yang menerangkan tentang latar belakang masalah, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II, berisikan landasan teoritis, yang meliputi teori pelayanan, teori jemput bola, teori loyalitas nasabah.

BAB III, merupakan gambaran umum Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto, yang berisikan sejarah berdirinya bank, visi dan misi, struktur organisasi, dan produk tabungan Bank Syariah Mandiri.

BAB IV, merupakan hasil penelitian yang berisikan tentang pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.

BAB V, merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang terdapat dalam kajian hasil penelitian.

