

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah di ubah menjadi Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bank 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.¹

Lembaga keuangan bank di Indonesia terbagi menjadi dua jenis, yaitu bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah. Bank yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank yang bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi kegiatan operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan Alquran dan Hadis. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.²

Sebagai lembaga keuangan Bank memiliki tugas memberikan keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjam uang (kredit) serta jasa-jasa

¹ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h. 1.

² Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia,2004), h. 1.

keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank hanya dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah.

Dalam memberikan pelayanan, pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak bank baik nasabah maupun pegawai bank juga dapat saling menghargai.³

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik, bank akan lebih lancar dalam menjalankan usahanya. Pelayanan dan etika juga merupakan daya tarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah di bank tersebut, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antara sesama bank.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya

³ Kasmir, *pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 8.

interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁴

Pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa, keunggulan besaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul. Jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam pelayanan yang berakhir dengan kekecewaan nasabah, maka nasabah akan melakukan protes dengan kompensasi memindahkan aktivitas bisnisnya ke bank lain, bahkan lebih buruk lagi dengan melakukan protes melalui media masa yang dapat merusak nama baik dan citra bank tersebut.

Dalam memberikan pelayanan, setiap interaksi dengan pelanggan harus memiliki tujuan utama, yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan bukan sekedar memberikan produk/jasa, tetapi harus dapat memuaskan pelanggan jauh di atas harapannya. Pelanggan yang puas akan datang lagi, dan semakin sering pelanggan tersebut membeli, berarti semakin meningkat frekuensinya konsumsinya. Lama kelamaan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan loyal yang akan merekomendasikan produk/jasa kita kepada orang lain dengan cuma-cuma.⁵

Frontliner adalah barisan paling depan yang berperan dalam aktivitas utama di sebuah bank dan merupakan staf yang berhubungan dengan nasabah.

⁴ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h.

⁵ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), h. 168.

Penempatan staf *frontliner* akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank⁶

Pada BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman peranan *frontliner* sangat penting, karena mereka inilah akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. *Frontliner* pada bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner* pada BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman terdiri dari *Customer Service*, dan *Teller*. Adapun peranan petugas *frontliner* adalah sebagai berikut:

1. *Customer Service* : Petugas bank yang bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito, serta penyediaan informasi kepada nasabah.
2. *Teller* : Petugas bank yang bertanggung jawab dalam memberikan jasa layanan terhadap para nasabah atas transaksi tunai maupun non tunai.⁷

Untuk dapat melakukan tugas utama dengan baik, bagian *frontliner* perlu dibekali kemampuan dan keterampilan untuk melayani nasabah yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, kedatangan nasabah yang semakin sering semakin bertambah tidak sebanding dengan petugas *frontliner* yang masih terbatas dimana jumlah petugas *teller* hanya ada dua orang. Jika nasabah

⁶ www.gurupendidikan.co.id, Diakses pada 17 April 2018

⁷ Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010), h.

mengantri lama maka dapat menimbulkan rasa bosan pada nasabah tersebut, dan hal itu dapat menimbulkan persepsi buruk nasabah terhadap bank sehingga dapat menurunkan citra bank tersebut.

Pembekalan perlu diberikan mulai dari penampilan luar (fisik), kemudian ditambah pembekalan dari dalam pribadi manusia itu sendiri. Sesuai dengan semboyan pelayanan BRI Syariah yaitu ikhlas, cepat, dan tuntas yang jika diuraikan adalah sebagai berikut:

Ikhlas:

- a. Melayani nasabah dengan niat tulus kepada Allah
- b. Menganggap aktivitas melayani sebagai suatu ibadah
- c. Berusaha untuk menantiasa melayani untuk meraih keridhaan Allah
- d. Menampilkan sikap terpuji dan prilaku teladan bagi sesama rekan kerja

Cepat:

- a. Menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu yang di janjikan
- b. Cepat tanggap kepada kebutuhan manusia
- c. Terampil dalam melayani

Tuntas:

- a. Akurat dan disiplin dalam bekerja
- b. Melakukan setiap pekerjaan dengan benar hingga selesai

c. Tidak menunda pekerjaan⁸

Hal tersebut merupakan hal yang sangat penting yang perlu diperhatikan untuk mengetahui kualitas pelayanan BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman. Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang di dapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba rugi bank.

Mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah memberikan kepuasan nasabah dan pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa untuk pelanggan adalah raja yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “STRATEGI EFEKTIF DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG MEDAN S.PARMAN”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut yaitu ”bagaimana strategi efektif yang diterapkan oleh BRI

⁸ Hafiza Sitorus, Customer Service BRI Syariah, Wawancara Pribadi, Medan, 26 Januari 2018.

syariah Kantor Cabang Medan S.Parman dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Frontliner?*”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui strategi yang di terapkan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner*.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis
 - a. Untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan Program D3 di UIN Sumatera Utara.
 - b. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* di BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman.
 - c. Meningkatkan keterampilan dan kemampuan mahasiswa dalam menganalisa secara ilmiah.
2. Bagi UIN Sumatera Utara, sebagai bahan masukan bagi mahasiswa UIN Sumatera Utara untuk menambah wawasan mengenai strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* di BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman.
3. Bagi BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan agar mengalami kemajuan

pada masa yang akan datang dan sebagai bahan pertimbangan bagi bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* dalam usahanya.

4. Bagi masyarakat, sebagai referensi atau bacaan sehingga masyarakat dapat memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih tentang perbankan.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dapat juga di anggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memiliki tujuan utama untuk memperoleh wawasan tentang topik tertentu, teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara dan observasi. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke “lapangan” untuk mengadakan pengamatan suatu fenomena dan suatu keadaan alamiah. Dengan demikian pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan berperanserta. Dalam hal ini penulis langsung ke lapangan untuk penulis secara langsung melaksanakan wawancara dengan yang bersangkutan, dan melakukan observasi secara langsung serta mengumpulkan dokumen-dokumen yang di butuhkan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual sebagai mana adanya pada saat penelitian berlangsung. Dengan pengertian deskriptif peneliti berusaha untuk menggambarkan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian peneliti.

Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Semua data yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah di teliti. Dengan mendeskripsikan strategi yang digunakan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* penulis dapat menganalisis dengan menggunakan materi dan referensi buku, wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah penulis dapatkan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah pokok-pokok uraian yang akan di bahas dalam skripsi secara terinci yang disusun menjadi bagian-bagian yang saling berkaitan yang terdiri dari lima bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, defenisi operasional variabel, dan metode penelitian.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini penulis akan menguraikan landasan teori yang berisi tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan strategi kualitas pelayanan *frontliner*.

BAB III Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini penulis menguraikan hasil penelitian meliputi penyajian data, analisis data, hasil penelitian, sejarah bank, visi dan misi, struktur organisasi pada BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini penulis menguraikan secara jelas hasil penelitian tentang strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* pada BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman.

BAB V Penutup

Pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah di lakukan.