

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu lembaga keuangan yang berperan penting bagi perekonomian suatu negara adalah Perbankan. Ada dua sistem perbankan yang berbeda di Indonesia antara lain: perbankan konvensional dan perbankan syariah. Untuk membangun bisnis perbankan syariah yang kuat dan dapat membantu meningkatkan sektor riil perekonomian, lembaga keuangan perbankan syariah harus memiliki kinerja keuangan yang baik.¹

Berdasarkan Undang-undang Dasar tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang berfungsi sebagai penghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana berupa kredit dan bentuk lainnya kepada masyarakat dalam upaya peningkatan taraf hidup.² Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bank adalah bisnis yang bergerak di bidang keuangan, sehingga ketika berbicara tentang bank, mereka selalu penuh dengan uang. Selain itu, Undang-Undang No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah dan unit usaha syariah menyatakan bahwa perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara antara pihak yang memiliki dana yang cukup dan pihak yang tidak memiliki dana

¹ Rambe, Ihsan. 2020. Analisis Kinerja Keuangan Pada Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk, Jurnal Al-Iqtishad 1(16), 18.

² Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta: Rajawali Pers,2014),h 24.

yang cukup untuk melakukan bisnis sesuai dengan hukum Islam. Dalam pelaksanaannya, perbankan syariah tidak menggunakan bunga, spekulasi, atau ketidakjelasan.³

Pemerintah Indonesia dan Majelis Ulama Indonesia (MUI) memulainya pada 1 November 1991. Para pelaku usaha di industri perbankan telah membentuk sistem duel perbankan sejak Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 disahkan. Pada tahun 1998, sektor perbankan nasional mengalami masalah kepercayaan dengan nasabahnya sendiri, yang mendorong para bankir dari perbankan tradisional beralih ke perbankan syariah sebagai strategi alternatif untuk memulihkan sektor perbankan setelah krisis moneter di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia, perusahaan keuangan syariah pertama di Indonesia, bercita-cita menjadi bank syariah terkemuka di Indonesia.⁴

Bank syariah pertama, Bank Muamalat Indonesia, didirikan pada tahun 1991 dan mulai beroperasi secara resmi pada tahun 1992. Bank syariah, juga dikenal sebagai bank Islam, atau bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan yang operasinya didasarkan pada Al-Quran dan hadist Nabi Muhammad Saw. Tujuan utama bank syariah adalah memberikan pembiayaan dan jasa lainnya melalui pembayaran dan peredaran uang, dan operasinya

³ Zainuddin Ali, Hukum Perbankan Syariah, (Jakarta:Sinar Grafika,2008),h 1.

⁴ Malik Tadjuddin, 2022. Strategi Pemasaran Syariah Bank Muamalat Indonesia, Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 5(2), 834.

didasarkan pada prinsip-prinsip Agama Islam. Secara umum, konsep perbankan syariah.⁵

Dengan perkembangan perbankan syariah saat ini, akan ada persaingan yang ketat di industri perbankan. Perusahaan harus mampu menetapkan tujuan bisnis mereka. Dalam persaingan, bank syariah terkadang menghadapi masalah seperti jumlah dan kualitas tenaga kerja yang kurang, pelayanan yang kurang optimal, dan minimnya pemahaman masyarakat tentang konsep syariah. Karena banyaknya persaingan dalam industri perbankan, setiap bisnis harus menggunakan strategi yang berbeda untuk bersaing dengan yang lain. Dalam sektor perbankan syariah, ini tidak hanya bersaing dengan bank syariah lainnya, tetapi juga bersaing dengan bank konvensional dan institusi keuangan lainnya.⁶

Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran keberhasilan dalam menjamin kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan harus diukur dari sudut pandang konsumen. Oleh karena itu, semua bank memiliki tanggung jawab untuk merencanakan, menyelenggarakan, mengawasi, dan mengimplementasikan kualitas layanan mereka untuk memastikan bahwa layanan tersebut memuaskan nasabah.⁷

⁵ Ascarya, Akad dan produk bank syariah, (jakarta: PT. Granfindo Persada 2008), h;133.

⁶ Ascarya, Akad dan produk bank syariah, (jakarta: PT. Granfindo Persada 2008), h;151.

⁷ Tangke, D. M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Menggunakan Model Student Satisfaction Inventory. *Amal Journal Of Islamic Economic And Business (JIEB)*, 1.(2).

Pelanggan dalam membeli produk tidak hanya menilai kualitas atau harganya saja, tapi juga menilai pelayanannya. Karena pelayanan yang tidak efektif berdampak pada ketidakpuasan pelanggan dan memberikan mereka pengalaman yang kurang baik. Hal tersebut dapat merugikan bisnis, seperti berkurangnya loyalitas dan customer churn yang lebih tinggi.⁸

Seperti pada perusahaan jasa pengiriman, PT. Pos Indonesia adalah salah satu perusahaan pengiriman tertua di Indonesia. Demi mendapatkan keuntungan seringkali perusahaan mengabaikan pelayanan kepada konsumen. Karena PT. Pos Indonesia memiliki kapasitas pengiriman yang terbatas, mereka sering menerima muatan yang berlebihan, menyebabkan barang yang sampai ke konsumen terlambat atau bahkan dikembalikan. Hal ini termasuk dalam pengabaian yang berdampak pada konsumen. PT. Pos Indonesia, satu-satunya perusahaan pengiriman tertua di Indonesia akan tetapi semakin cenderung mengabaikan keunggulan layanan yang ada di tengah persaingan yang semakin ketat untuk layanan kurir paket atau pengiriman uang. Kurang efektifnya pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Blora khususnya, dirasakan sendiri oleh salah satu seorang warga yang menggunakan jasa PT Pos Indonesia ini yang beralamat di Jl. A. Yani No.42 A Ketangar Karangjati Blora bernama Kumbang Yono Prayogi. Kamis (27/02/18) atas tidak

⁸Omni,CRM,LMD.6-masalah-yang-sering-terjadi-pada-layanan-pelanggan,2023,
<https://www.lintasmediadanawa.com>, 9 Maret 2024.

mendapatkannya pelayanan yang baik disaat mengunjungi tempat tersebut sebagai seorang pelanggan atau konsumen.⁹

Hal ini juga terjadi pada PT Asuransi Jiwasraya yang merupakan perusahaan BUMN dimana perusahaan tersebut bergerak pada bidang pelayanan khususnya pada bidang asuransi. Perusahaan ini menawarkan asuransi kesehatan, pendidikan, pensiun, kecelakaan, dan jiwa. Perusahaan yang berdiri sejak tahun 1859 ini mengalami korupsi yang signifikan, menyebabkan kerugian negara sebesar Rp 16,81 triliun. Kasus Jiwasraya sudah ada sejak tahun 2000. Pada Oktober 2018, Jiwasraya mengalami gagal bayar polis kepada nasabahnya. Namun, sejak 2017, telah terjadi peningkatan yang signifikan. Ini disebabkan oleh JS Saving Plan, produk yang menjanjikan bunga pasti (fixed rate) hingga 10%, jauh di atas rata-rata bunga deposito. Kondisi keuangan Jiwasraya sangat memprihatinkan pada 27 Agustus 2018, dengan rugi mencapai Rp4,1 triliun. Ini mengakibatkan kekurangan dana untuk gaji dan operasional kantor, serta ketidakmampuan untuk membayar hutang jatuh tempo dalam jangka pendek. Dilihat dari kasus tersebut dapat menyebabkan minimnya trust atau kepercayaan dari masyarakat pada sistem operasional perusahaan PT Asuransi Jiwasraya,

⁹Ombudsman RI, pelayanan-buruk-kantor-pos-cabang-blora-dapat-sorotan-tegas-ombudsman-ri,2018, <https://ombudsman.go.id> 9 maret 2024.

dikarenakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan ini lalai dalam menjalankan tugasnya.¹⁰

Layanan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan saat membangun kepercayaan dan mendorong loyalitas pelanggan. Memenuhi Harapan pelanggan merupakan strategi untuk tujuan yang lebih besar, seperti dituangkan pada riset “*State of the Connected Customer*”90% pelanggan lebih cenderung melakukan pembelian berulang setelah mendapatkan pengalaman layanan yang baik.¹¹

Menurut Heterogeneity, Untuk menentukan kualitas layanan disuatu perusahaan yang diharapkan oleh pelanggan atau nasabah ialah harus mengetahui kriteria, dimensi, atau indikator yang digunakan pelanggan untuk menilai layanan tersebut. Lima indikator kualitas layanan tersebut adalah sebagai berikut: 1) Tangibility, yang mencakup penampilan, peralatan, personil, dan materi komunikasi. 2) Reliability, kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan. 3) Responsifitas, yang berarti ingin membantu pelanggan dengan layanan yang baik dan cepat. 4) Empathy, yaitu mengetahui dan memahami setiap

¹⁰ Rr Dianisa Utami, Korupsi PT Jiwasraya dan Pandangan Etika Pelayanan Publik di Indonesia, <http://www.Kumparan.com>, 20 Maret 2024

¹¹ Omni,CRM,LMD 6-masalah-yang-sering-terjadi-pada-layanan-pelanggan,2023, <https://www.lintasmediadanawa.com>, 9 Maret 2024.

kebutuhan pelanggan. 5) Assurance, yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan seseorang untuk dapat dipercaya dipercaya.¹²

Terkait dengan bank muamalat pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai strategi dalam memuaskan pelanggan. Hal tersebut digunakan oleh bank muamalat dalam meningkatkan keunggulan dan loyalitas nasabahnya. sebagai perusahaan yang bergerak di sektor syariah, ini sangat penting bagi bank syariah dan masyarakat untuk menanamkan nilai-nilai syariah. Menurut Alquran dan Hadist, nilai-nilai Islam mendorong perbuatan dan tindakan positif, baik untuk diri sendiri maupun untuk orang lain. Bank syariah akan lebih mungkin mencapai hasil yang diukur secara Islami jika mereka juga menerapkan nilai-nilai Islam dalam transaksi perbankan.¹³ Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Artinya :

"Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji." (QS. Al-Baqarah 2: Ayat 267).

¹² Mukarom, Zaenal & Laksana, M.W. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung.

¹³ Muliani Siska S., Nasution Juliati S.Y., & Nasution Ilhamy L.M. (2023) Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Hijra Di Bank Muamalat K. Journal of Management & Business. 6(2) 389 – 408.

Secara umum, customer service didefinisikan sebagai setiap tindakan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memulai pelayanan berkualitas tinggi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.¹⁴

Customer service adalah Salah satu sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh perusahaan. customer service yang handal karena peran customer service ini berhubungan langsung dengan pilihan pelanggan. Secara umum, layanan pelanggan terdiri dari setiap tindakan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan pelanggan. Sebagai ujung dalam layanan pelanggan, layanan pelanggan sangat penting. Tugas utama customer service dalam perbankan adalah memberikan pelayanan dan membangun hubungan dengan masyarakat. Customer service juga harus dapat membuat klien tetap menjadi pelanggan bank.¹⁵

Di Maluku perbankan syariah mulai beroperasi pada tahun 2010, dalam perjalanannya pertumbuhan aset perbankan syariah di Maluku masih negatif -24,67%. Untuk mengeksplorasi potensi besar perbankan syariah di Maluku, diperlukan berbagai strategi dan implementasi taktis untuk mengeksplorasi pasar yang ada. Seperti yang diketahui, di Provinsi Maluku terdapat: Bank Muamalat Cabang Ambon, Bank Syariah Mandiri Cabang

¹⁴ Syafrida Hafni Sahir, dkk , *Keterampilan Manajerial Efektif*, (Yayasan Kita Menulis, 2020),h.93.

¹⁵ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2007), h. 275-276

Ambon. Secara demografis, masyarakat Maluku sangat religius karena mayoritas penduduknya adalah Muslim (sebesar 64,78 persen). Perbankan Syariah di Maluku harus lebih menyiapkan diri menghadapi tantangan sedemikian berat kedepan (Otoritas jasa keuangan, 2019).¹⁶

Berdasarkan observasi atau interview penelitian pada salah satu operasional office pegawai di Bank muamalat Kantor cabang Ambon , peneliti menemukan : 1) Bank Muamalat adalah bank- Syariah pertama di kota Ambon. Diketahui bahwa Bank muamalat telah menerima beberapa penghargaan nasional mengenai tingkat kepuasan nasabah dalam hal pelayanan. Diantaranya penghargaan Satisfaction Loyalti Engagement 2022 peringkat I (satu) Loyalty , marketing , satisfaction ATM dan Lainnya. 2) Efek pencapaian bank berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan, terutama dari segi transaksi. Selain itu, kepercayaan pelanggan terhadap bank Muamalat juga sangat baik , sehingga masyarakat yang menjadi nasabah pada Bank Muamalat KC kota Ambon bukan hanya dari kaum muslim saja tetapi juga dari non – muslim salah satunya yang saat ini sedang bekerja sama dengan Bank Muamalat Ambon seperti Kampus Stikes Maluku Husada yang melakukan pembayaran SPP melalui Bank Muamalat yang sudah berbasis digital. 3) Untuk memberikan layanan yang baik , Bank Muamalat KC Ambon telah melakukan banyak hal , seperti melakukan roleplay misalnya mensimulasikan bagaimana cara pelayanan teller kepada nasabah serta melakukan survei lapangan untuk mengetahui pendapat masyarakat tentang layanan yang diberikan Bank Muamalat sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pihak Bank . 4) Strategi: Ada banyak strategi di Bank Muamalat KC Ambon dalam menarik dan meningkatkan jumlah nasabah diantaranya : Strategi yang digunakan Bank Muamalat dengan menawarkan daya tariknya sendiri ke masyarakat umum salah satunya dengan memudahkan masyarakat dalam membuat rekening atau melakukan transaksi lainnya tanpa harus datang langsung ke bank muamalat , hanya dengan mendownload aplikasi M - DIN (Muamalat Digital Islami Network) di play store , yang mempunyai banyak fitur sehingga bisa lebih memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat. 5) Jumlah nasabah dan perkembangan nasabah di KC bank Muamalat Ambon meningkat setiap tahun terutama dengan adanya kerja sama dengan kampus Stikes Maluku Husada yang otomatis setiap tahunnya bertambah karna dengan masuk nya mahasiswa baru, di tambah juga dengan adanya beberapa instansi yang baru mengadakan kerja sama dengan bank Muamalat sehingga ada peningkatan nasabah yang diperkirakan di atas 1000 sampai 5000 nasabah dan diharapkan peningkatan ini akan berlanjut di tahun - tahun mendatang.¹⁷

¹⁶ Relubun, D. A., Holle, M. H., & Toatubun, M. (2022). Fenomena Kinerja Industri Perbankan Syariah Di Maluku. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 18(3).

¹⁷ Wawancara dengan pihak Bank (observasi Penelitian)

Para pelaku bisnis perbankan syariah, terutama Bank Muamalat Cabang Ambon, telah mengambil berbagai langkah dan pendekatan untuk mendorong pertumbuhan sektor ini di Maluku. Untuk meningkatkan keterlibatan pihak ketiga (pelanggan dan investor), telah dilakukan berbagai upaya, termasuk sosialisasi, promosi produk, pemasaran langsung, sponsorship, dan kemitraan strategis dengan lembaga terkait. Namun, ini belum mencapai hasil yang optimal karena market share bank syariah masih hanya mewakili 5% dari pangsa pasar lokal (Maluku).¹⁸

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis merasa penting untuk mengkaji tentang berbagai strategi yang digunakan Bank Muamalat melalui sistem pelayanan nasabah dalam meningkatkan keunggulan bersaing di Kota Ambon perspektif Ekonomi Islam.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Bersumber pada uraian latar belakang tersebut sehingga penulis merumuskan permasalahan yang akan di cermati adalah:

- 1) Bagaimana strategi pelayanan Bank Muamalat KC Kota Ambon melalui customer service dalam meningkatkan keunggulan bersaing?

¹⁸ Gainau, C., P. Sososutiksno, C., Kalau, A., A. (2022), Peran Syariah Governance Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Ambon), Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi. 9(1).

- 2) Apakah sistem pelayanan Bank Muamalat Ambon sesuai atau memenuhi prinsip-prinsip Ekonomi Islam?

2. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini berfokus terhadap strategi yang terkait dengan pelayanan customer service pada PT Bank Muamalat KC Kota Ambon dalam meningkatkan keunggulan bersaing perspektif ekonomi Islam.

C. Tujuan dan manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut sehingga tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan Bank Muamalat KC Kota Ambon melalui customer service.
- 2) Untuk menganalisis apakah sistem pelayanan Bank Muamalat Ambon sesuai atau memenuhi Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam.

2. Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis
 - a. Berkontribusi serta dapat berbagi pemikiran tentang strategi dalam peningkatan keunggulan bersaing serta pelayanan PT Bank Muamalat KC kota Ambon.
 - b. Dapat berguna untuk menjadi kutipan atau referensi bagi penelitian selanjutnya

2) Manfaat Praktis

- a. Secara praktis akan memberikan wawasan kepada penulis dan juga pembaca, diharapkan juga dapat membantu PT Bank Muamalat KC Kota Ambon dalam meningkatkan Strategi atau sistem Operasional-nya.

D. Definisi Operasional

Strategi adalah sekumpulan pilihan penting untuk perencanaan dan penerapan serangkaian rencana tindakan dan alokasi sumber daya yang penting untuk mencapai tujuan dasar dan sasaran. Semua ini dilakukan dengan memperhatikan keunggulan jangka panjang individu atau organisasi yang kompetitif, komparatif, dan sinergis. olehnya itu berdasarkan observasi atau interview penelitian penulis, bank muamalat KC Kota ambon memiliki beberapa strategi dalam melayani nasabah diantaranya menerapkan sosialisasi, pelatihan pembukaan rekening tabungan menggunakan aplikasi M-DIN yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi pada bank muamalat.

Keunggulan bersaing adalah kemampuan suatu perusahaan untuk melakukan kinerja yang lebih baik dibandingkan perusahaan lain dalam industri atau pasar yang sama.

Secara umum, costumer service berarti setiap tindakan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan

mereka. Dari penjelasan ini, petugas layanan pelanggan adalah orang-orang yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan dan calon pelanggan, sehingga diharapkan selalu meninggalkan kesan yang menarik.

Penyediaan jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya disebut penyediaan pelayanan (services). Pelayanan yang baik adalah ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika. yang baik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan penerima atau nasabah. Adapun pelayanan di Bank muamalat KC kota Ambon berdasarkan interview yang penulis lakukan bahwa: Pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank berjalan sesuai SOP pada bank muamalat misalnya pegawai bank menyambut nasabah dengan baik, ramah, dan sopan.

