BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan bank milik pemerintah yang terbesar dan terbaik di Indonesia serta paling banyak diminati oleh masyarakat untuk bertransaksi. Bank BRI merupakan lembaga penyelenggara keuangan yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk investasi. Sebagai lembaga penyelenggara keuangan dan sebagai intermediasi antara penabung dan investor, Bank BRI dituntut untuk menyelenggarakan aktivitasnya dengan tetap memperhatikan kepuasan para nasabahnya.¹

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan kinerja dengan harapannya. Jika para nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan, maka akan meningkatkan kesetiaan nasabah tersebut. Nasabah yang merasa puas biasanya akan menceritakan kepuasannya tersebut kepada calon nasabah yang lain, sehingga bank akan mendapatkan keuntungan dari kondisi tersebut yaitu mendapatkan nasabah yang loyal yang sekaligus membantu promosi produk-produk yang ditawarkan dan akan meningkatkan profit bagi bank. Akan tetapi jika nasabah merasa tidak puas, nasabah akan menceritakan pengalaman yang mengecewakan tersebut kepada orang lain sehingga akan memperburuk citra dan keberadaan bank.

Salah satu kantor pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang ada di Kabupaten Bone yaitu BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung, Kecamatan Tellusiattingnge, Kabupaten Bone. Keberadaan Kantor BRI ini cukup strategis karena berada di pusat keramaian Desa Lamurukung, yaitu tepatnya di Pasar Desa Lamurukung. Dengan keberadaan BRI yang strategis, masyarakat sekitar dapat melakukan transaksi dengan mudah tanpa harus mencari

¹Pieter Palenewen, dkk., "Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Industri Bank BRI Cabang Pembantu Palu", *Jurnal EMBA*, Vol. 2, No. 3, September 2014, h. 56.

bank lain ke luar wilayah, apalagi dengan pelayanan berupa BRI Link dapat semakin menarik nasabah untuk melakukan transaksi dan semakin memuaskan nasabah dalam bertransaksi.²

Islam sendiri menganjurkan bahwa dalam memberikan pelayanan, jangan memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan pelayanan yang berkualitas (pelayanan prima) kepada orang lain. Hal ini sebagaimana firman Allah swt. dalam QS At-Taubah/9: 105.

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (105)

Terjemahnya:

Dan katakanlah: “Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.³

Pelayanan prima adalah usaha untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah (sesuai harapan nasabah) sehingga tidak merugikan nasabah. Berdasarkan ayat di atas, dari kata “bekerja” jika dikaitkan dengan pelayanan prima maka dapat ditafsirkan bahwa pelayanan prima dipandang sebagai tolok ukur dalam perkembangan suatu usaha. Dengan bekerja dan memberikan pelayanan prima akan membuat nasabah merasa puas.

Bagi nasabah, mengetahui kinerja suatu bank dapat membantu mengambil keputusan untuk menjadi nasabah. Oleh sebab itu, perlu dikembangkan konsep dan prinsip pelayanan yang berkualitas yang disebut pelayanan prima yang diharapkan dapat dipahami dan diterapkan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah. Pelayanan prima pada suatu bank dilakukan agar nasabah tidak merasakan segala hal yang tidak diinginkan, maka seorang karyawan bank harus memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah, dengan demikian dapat memelihara dan

²Observasi Penulis di Kantor BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung, Kecamatan Tellusiattingge, Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan, 8 Desember 2020.

³Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Cet. I; Solo: Zamrud, 2014), h. 203.

mempertahankan nasabah seperti halnya mendapatkan nasabah yang baru.⁴ Dengan demikian, unit-unit pelayanan bank yang dahulunya hanya terkesan memberikan pelayanan seadanya kini dituntut mampu memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Pelayanan prima merupakan salah satu unsur bagi nasabah untuk menilai kinerja suatu bank, dimana nasabah tentunya menginginkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan nasabah yang dilakukan secara ramah dan cepat akan membuat nasabah merasa dihormati atau hormat. Bank BRI sebagai industri perbankan yang melayani ribuan nasabahnya, sangat mengharapkan nasabah akan kembali lagi, maka dari itu seorang karyawan yang profesional sebaiknya memberikan pelayanan prima ketika sedang melayani nasabah. Pelayanan yang prima dapat tercermin oleh bank yang menerapkan kinerjanya dari aspek-aspek seperti keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), kepastian (*assurance*), dan keberwujudan (*tangible*).⁵ Dari kelima aspek tersebut bila diterapkan secara bersama-sama akan menciptakan kualitas pelayanan prima yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada nasabah.

Penelitian tentang kepuasan nasabah telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Febriana menyatakan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Tulungagung.⁶ Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Mustofa dan Siyamto

⁴Vikawati Windra Rini dan Agustina Pujiastuti, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo”, *Jurnal ECOBUSS*, Vol. 5, No. 2, September 2017, h. 24.

⁵Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 1, Januari-Juni 2017, h. 56.

⁶Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, *Jurnal AN-NISBAH*, Vol. 3, No. 1, Oktober 2016, h. 164.

menyatakan bahwa, kinerja kualitas jasa mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank umum syariah di Surakarta.⁷

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh industri perbankan termasuk Bank Rakyat Indonesia (BRI), selalu berusaha untuk menemukan cara-cara yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah bagi Bank BRI merupakan hal utama yang harus mendapat perhatian. Dari hasil wawancara (pra riset) dengan Ibu Indah salah satu nasabah Bank BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung menyatakan bahwa, dirinya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank BRI dengan pelayanan yang baik dan karyawan yang ramah.⁸ Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. maka dari itu, Bank BRI perlu mengidentifikasi apakah pelayanan prima yang selama ini diberikan telah sesuai harapan nasabah. Pelayanan prima yang baik tentu akan menumbuhkan minat masyarakat untuk bertransaksi. Untuk menumbuhkan minat masyarakat terhadap bank, maka perlu dilakukan sosialisasi serta memberikan kesan yang baik, yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah agar dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone?

⁷Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 1, No. 2, Juli 2015, h. 104.

⁸Ibu Indah, Nasabah Bank BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone, Sulsel, wawancara oleh penulis di Desa Lamurukung, 8 Desember 2020.

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah bank. Selain itu, diharapkan pula memberikan tambahan literatur bagi lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bone, khususnya Prodi Perbankan Syariah.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Bank Rakyat Indonesia dalam rangka menciptakan pelayanan prima guna meningkatkan kepuasan nasabah yang akhirnya meningkatkan jumlah nasabah.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari pembahasan yang lebih luas dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian dibatasi oleh responden yakni nasabah Bank BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone.

2. Pengkajian penelitian difokuskan pada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada perbankan.

E. Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan

Bagian ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

2. Bab II Kajian Pustaka

Bagian ini diuraikan beberapa penelitian terdahulu sebagai dasar penelitian ini, kemudian menjelaskan teori-teori yang meliputi pengertian pelayanan prima, manfaat pelayanan prima, indikator pengukuran pelayanan prima, pengertian kepuasan nasabah, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, indikator pengukuran kepuasan nasabah, konsep pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif ekonomi Islam, kerangka pikir penelitian, serta hipotesis.

3. Bab III Metode Penelitian

Bagian ini diuraikan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, serta alat analisis data.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagian ini diuraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, deskripsi data penelitian, penyajian data, analisis serta pembahasan hasil penelitian.

5. Bab V Penutup

Bagian ini diuraikan mengenai kesimpulan hasil penelitian, dan penyampaian saran-saran yang bersifat membangun terkait dengan objek penelitian.