

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, bank adalah entitas bisnis yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan mengalirkannya kembali kepada masyarakat melalui pemberian kredit atau metode lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan banyak orang (Pemerintah Indonesia, 1998). Bank memiliki peran krusial dalam perekonomian suatu negara, berfungsi sebagai perantara keuangan yang menghubungkan antara lembaga atau individu dengan sumber pembiayaan yang luas dengan mereka yang membutuhkan dana (Rizal & Humaidi, 2021).

Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga, hal ini dikarenakan dalam menghimpun dana tidak memberikan imbalan bunga dan dalam penyaluran dana tidak di pungut bunga, bank syariah memiliki peranan yang penting sebagai fasilitator pada seluruh aktifitas ekonomi dalam ekosistem industri halal keberadaan bank Syariah di Indonesia sendiri sudah mengalami peningkatan dalam kurun waktu 3 dekade ini dengan memberikan inovasi produk meningkatkan layanan serta pengembangan jaringan yang positif dari tahun ketahun semangat untuk

melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi tak terkecuali bank Syariah Indonesia (Sholichah, A. M. A.,2021).

Perbankan syariah menunjukkan pertumbuhan yang sangat positif dalam beberapa tahun terakhir, secara khusus penelitian ini berkaitan dengan bank pembiayaan rakyat Syariah (BPRS). BPRS sendiri menunjukkan pertumbuhan positif dalam beberapa tahun terakhir, hal ini tercermin dari banyak faktor antara lain: perkembangan aset, pertumbuhan modal, perkembangan dana pihak ketiga dan masih banyak lagi. Berdasarkan otoritas jasa keuangan (ojk) jumlah rekening DPK sebanyak 1.550.371, pada tahun 2019 dan 1.716.971 pada tahun 2020 kemudian meningkat menjadi 1.871.611 pada tahun 2021 dan 2.6120.2120 pada tahun 2022 934 orang memiliki rekening tabungan. ( Indriastuti, J. 2023).

Perkembangan perbankan Syariah di Indonesia relatif pesat. Hal ini tercermin dari banyaknya bank Syariah yang didirikan baik pada tingkat mikro maupun makro serta layanan dan produk yang ditawarkan munculnya bank Syariah diawali dengan perkembangannya kegiatan perekonomian masyarakat kemudian diperlakukannya suatu lembaga yang dapat mengelola uang yang dimiliki untuk memajukan kegiatan perekonomian masyarakat dengan mengutamakan unsur-unsur agama agar terbebas dari riba. (Romdhan dan Toha, 2021).

Bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) menurut undang-undang republik indonesia No.21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri dari bank umum Syariah dan bank pembiayaan Syariah, secara terperinci dijelaskan bahwa BPRS adalah bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak menjalankan jasa dalam lalu lintas pembayaran, selanjutnya diatur menurut peraturan OJK:26/POJK.03/2022 tentang bank pembiayaan Syariah (Amrulloh, H. F. (2024).

Persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan menuntut peningkatan daya saing di sektor perbankan, semakin ketatnya persaingan di dunia perbankan berarti semakin dibutuhkan pegawai yang baik dan mampu meningkatkan persaingan dalam tuntutan kerja profesional pegawai menimbulkan tekanan yang harus dihadapi oleh pegawai dalam lingkungan kerjanya, selain dari lingkungan kerja tekanan juga timbul dari lingkungan sosial (Amriana 2019).

Kualitas pelayanan adalah tindakan yang diterima oleh nasabah dalam penyediaan produk dan jasa dari suatu perusahaan perbankan berdasarkan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan hambatan yang timbul dari karakteristik produk dan jasa yang diberikan untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah. Kualitas pelayanan dapat dirasakan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima atau harapkan sesuai dengan karakteristik layanan suatu perusahaan perbankan. (Nasfi et al.,2020).

Seorang customer service harus mempunyai kemampuan dalam melayani nasabah dengan tepat dan cepat dan harus mempunyai komunikasi yang baik dan lancar, pelayanan terhadap nasabah yang baik harus dibarengi dengan sarana dan prasarana yang menunjang kecepatan, ketepatan pekerjaan ini, maka seorang customer service harus selalu memberikan pelayanan prima kepada nasabah agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, oleh sebab pelayanan nasabah harus memiliki dasar-dasar layanan yang kuat seperti etiket pelayanan, presentasi produk dan dasar-dasar lainnya. (Safitri, N.2023).

Teller adalah pegawai bank yang berkerja sebagai garda terdepan dalam banking hall yang melakukan transaksi langsung dengan nasabah baik berupa penerimaan maupun penarikan transaksi tunai maupun non tunai serta pembukuan pada sistem perbankan. ( zuhdi, m. I. 2023).

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima tanggung jawab menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan layanan perbankan lainnya kepada nasabah, tanda tangan teller diperlukan sebagai tanda sah dokumen transaksi pada Lembaga keuangan teller biasanya bekerja dibelakang meja teller, pada bank-bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi teller berdasarkan uraian tugasnya misal teller bertransaksi dengan menerima penyimpanan dan mencatat semua bukti setoran dan pembayaran dari setiap nasabahnya.( zuhdi, m. I. 2023).

Loyalitas adalah bahasa lama yang digunakan untuk melambangkan kesetiaan dan ketaatan. Kesetiaan semula dari kata “setia” artinya loyalitas atau kesetiaan dapat diartikan kesetiaan. Kesetiaan pelanggan mereka melakukan peran penting dalam suatu perusahaan dan mempertahankannya adalah hal yang penting dalam mempertinggi kinerja keuangan dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan, hal ini adalah dasar yang paling penting bagi suatu perusahaan perbankan untuk menarik dan mempertahankan mereka (Minatypuluhulawa, 2021).

Loyalitas nasabah sangat penting agar bank tetap bertahan. Mencari pelanggan baru memang sulit, namun mempertahankan pelanggan lama jauh lebih sulit. Mendapatkan loyalitas pelanggan adalah kunci terpenting untuk memenangkan persaingan bagian terpenting dalam sebuah perusahaan agar bisnisnya dapat bertahan hingga berhasil, nasabah yang loyal akan membeli kembali suatu produk yang membuat mereka senang dan kemudian secara tidak langsung menarik perhatian nasabah lain, dan mereka akan mempromosikan produk tersebut kepada orang lain. (Nurjannah, A., Junaidi, H., & Maulana, C. Z. (2023).

Nasabah adalah perseorangan atau perusahaan yang menerima manfaat atau produk jasa dari suatu perusahaan perbankan termasuk kegiatan pembelian, penyewaan, dan pelayanan. Namun menurut pasal 1 ayat 17 undang-undang nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang mempergunakan jasa perbankan. Nasabah memegang peran penting dalam

industri perbankan, dimana dana yang disimpan oleh nasabah merupakan aset terpenting bagi usaha perbankan. (Ubay, F. A., & Indra, A. P. 2024).

Di dalam dunia Perbankan di Indonesia telah mencatat sejarah baru karena lahirnya bank-bank Syariah salah satunya terbentuknya bank BPRS pada tanggal 3 Desember 2007 telah berdiri sebuah lembaga keuangan syariah bernama PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera dengan nama publikasi “BANK MADINA SYARIAH”. Tanggal tersebut berdasarkan tanggal terbitnya surat Tanda Daftar Perusahaan (TDP) PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera dengan No. 120116500446. Berdirinya PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera yang selanjutnya disebut Bank Madina Syariah tentunya tidak lepas dari semangat para pendiri dan pemegang saham yang ingin mengembangkan industri keuangan syariah terutama di Daerah Istimewa Yogyakarta. Peneliti memilih lembaga tersebut sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu bank yang berbasisi Syariah yang tidak kalah majunya dengan bank-bank lainnya selain itu tempatnya sangat strategis dan mudah di jangkau oleh peneliti. Oleh karena itu Peneliti tertarik mengetahui bagaimana kualitas Pelayanan customer service dan layanan teller di bank Madina Syariah berpengaruh terhadap dan loyalitas nasabah. Sehingga membangun minat mereka untuk bertransaksi di BPRS Madina Syariah sejahtera, berdasarkan latar belakang di atas penulis akan menjelaskan tentang layanan customer service dan teller terhadap loyalitas nasabah BPRS Madina Sejahtera Yogyakarta, karena itu penulis memilih judul skripsi dengan judul ***“PENGARUH KUALITAS***

***LAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN TELLER TERHADAP LOYALITAS NASABAH BPRS MADINA SEJAHTERA YOGYAKARTA***

**B. RUMUSAN MASALAH**

Rumusan masalah merupakan masalah penelitian, yang dapat disimpulkan bahwa rumusan harus didukung oleh kenyataan atau fakta yang konkrit dan telah disampaikan di latar belakang masalah. Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan penelitian yang harus dicari jawabannya dengan melalui proses penelitian. Adapun masalah pokok pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan customer service berpengaruh pada loyalitas nasabah BPRS Mandina Sejahtera Yogyakarta?
2. Apakah kualitas layanan Teller berpengaruh pada terhadap loyalitas nasabah BPRS Madina Sejahtera Yogyakarta?
3. Apakah kualitas pelayanan customer service dan teller berpengaruh pada loyalitas nasabah BPRS Madina Sejahtera Yogyakarta?

**C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Customer service terhadap loyalitas nasabah BPRS Madina Sejahtera Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan Teller terhadap Loyalitas nasabah BPRS Madina Sejahtera Yogyakarta.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan customer service dan teller secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BPRS Madina Sejahtera Yogyakarta.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

1. Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan sebagai bukti empiris dan dapat memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung sebagai referensi untuk penelitian dimasa yang akan mendatang dan untuk membangun dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang terkait dengan kinerja karyawan.
2. Manfaat praktis, bagi BPRS madina sejahtera Yogyakarta penelitian ini dapat diharapkan memberikan informasi serta masukan terkait layanan customer service dan pelayanan teller dalam meningkatkan daya tarik nasabah untuk tetap melakukan transaksi di BPRS madina sejahtera yogyakarta
3. Bagi peneliti, adalah suatu kesempatan untuk menerapkan teori serta literatur yang telah diperolehnya di bangku perkuliahan serta dapat memperdalam ilmu pengetahuan dan dapat memperluas cara berfikir ilmiah
4. Manfaat bagi peneliti lain, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan dan referensi bagi peneliti lain yang akan mendatang.

## **E. BATAS PENELITIAN**

1. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan responden yang merupakan nasabah BPRS Madina sejahtera Yogyakarta
2. Pengkajian khusus pada kompensasi terkait layanan customer service dan layanan teller bagi kepuasan nasabah BPRS Madina sejahtera Yogyakarta.