

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Beberapa tahun terakhir dunia bisnis ramai membahas tentang pentingnya pelayanan prima (*service excellence*) dalam sebuah bisnis. *Service Excellence* merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan (*consumer satisfaction*) yang selanjutnya akan berdampak pada keberlangsungan sebuah bisnis (*business sustainable*). Dalam survey yang akan diperlihatkan oleh *Mobius Management Systems*.<sup>1</sup>

Hal ini kemudian menjadi penting bahwa salah satu faktor utama para nasabah untuk memilih sebuah Bank adalah berdasarkan pada kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin banyak nasabah yang akan memilih bank tersebut begitupun juga sebaliknya. Dengan demikian permasalahan *good quality service* menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Berbagai pakar telah berusaha dalam memberikan penjelasan tentang definisi maupun prinsip-prinsip *Service Excellence*.

*Service* merupakan setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan secara memuaskan, menurut Ahman Sutardi dan Endang Budiasih. Menurut Laurensius Manurung, *Service* merupakan aktivitas perusahaan dalam memberikan layanan meliputi penanganan pelanggan dan keluhan pelanggan. Dengan demikian *Service* adalah

---

<sup>1</sup> The-marketeers.com.pelayanan Berkualitas.Edisi 25 Januari 2012.

bagaimana cara memberikan dan memenuhi keinginan pelanggan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.<sup>2</sup>

Ada yang mendefinisikan *Service Excellence* sebagai tindakan-tindakan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan, ada juga yang menyebutkan bahwa *Service Excellence* adalah memberikan pelayanan sesuai dengan expektasi pelanggan. Theo Gilbert Jamison dalam bukunya *The Six Principle of Service Excellent* menyebutkan bahwa ada enam prinsip dalam *Service Excellent*, antara lain *Vision dan Mission, Business Objective, Service Standars, Intervention and Learning Strategy, Organizational Aligment, Measurement dan Leadership Accountability*.<sup>3</sup> Dengan kata lain *Service Excellent* memiliki dimensi yang luas dan komprehensif.

Dalam memberikan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pihak perbankan dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima yang dijelaskan oleh Barata.<sup>4</sup> Variabel pelayanan prima tersebut adalah kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*Accounttability*). Menurut Tjiptono, pelayanan prima terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan, terpadu dan konsisten dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk

---

<sup>2</sup> <http://minar567.blogspot.com> diakses pada tanggal 11 Maret 2013.

<sup>3</sup> Theo Gilbert and Jamison. *The Six Principles of Service excellence: a Proven Strategi for Driving world-Class Employee Performance and Elevating The Customer Experience From Average to Extraordinary*. 2009. Jakarta : Gramedia.

<sup>4</sup> Atep, Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), h. 27.

memuaskan kebutuhan pelanggan.<sup>5</sup>

Akan tetapi perlu dipahami bahwa konsep *Service Excellence* yang mana praktik servicenya lebih mengacu kepada *Standar Operating Procedure (SOP)*. Pada dimensi ini pelanggan lebih ditempatkan pada pihak yang selalu benar. Perusahaan menjadikan SOP sebagai tools utama untuk membangun layanan prima. Setiap pegawai dibekali dengan serangkaian *dos* dan *don'ts* sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Seiring perkembangan dalam dunia bisnis dan service ternyata layanan yang hanya mengacu kepada SOP sebagai saja tidaklah cukup. Layanan seperti ini terkesan layanan otomatis seperti robot dan kurang mendapat sentuhan "soul" (jiwa). Dari sinilah kemudian konsep, ini memasuki sebuah evolusi yakni menjadi *branded service*.

Dalam konsep ini service harus dirancang secara lebih strategic disesuaikan dengan target pelanggan yang dibidik serta, posisi yang ditetapkan, dalam hal ini diffrensiasi menjadi penting. Akan tetapi konsep service ini pun ternyata tidak cukup, pelanggan pun tidak hanya cukup dipahami dengan aturan dan layanan khas tersebut. Jauh lebih dalam pemberi service harus memahami apa yang terjadi *axiety*. Dan *desire* mereka. Sebab itu layanan membutuhkan dua hal, yakni konsistensi sekaligus fleksibilitas. Service dalam era ini disebut *care with character* atau layanan yang berbasiskan nilai-nilai.<sup>6</sup>

Beberapa waktu lalu *Marketing Research Indonesia* dan Majalah Infobank kembali menyajikan hasil pengukuran kualitas pelayanan Perbankan

---

<sup>5</sup> Tjiptono, Fandi, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2003), h.58.

<sup>6</sup> The-marketeers.com, *Evolusi Service Menjadi Care with Character*. Edisi 25 Januari 2012.

Syariah periode 2011-2012. Dalam hal ini ada 8 kriteria yang menjadi penilaian, antara lain: satpam, teller, customer service, peralatan banking, hall, kenyamanan ruangan, ATM, Toilet, dan telepon. Pengukuran terhadap perbankan syariah ini cukup *walk in chanel* atau cabang dan *e-chanel* dimana aspek ini tidak berbeda dengan pengukuran untuk bank konvensional.<sup>7</sup>

Hal ini memang perlu dipertanyakan kembali mengapa dalam hal ini standarisasi pelayanan Perbankan Syariah harus sama dengan Perbankan Konvensional. Jika kita memperhatikan kembali bahwa secara fundamental, filosofi, maupun sistem kedua bank tersebut sangat jauh berbeda. Seharusnya Perbankan Syariah memiliki kriteria dan indikator maupun parameter yang berbeda dengan Perbankan Konvensional. Dengan demikian harus dilakukan pendekatan yang lebih proposional dan tepat bagi Perbankan Syariah dengan Perbankan Konvensional.

PT. Bank Riau Kepri Syariah adalah Bank pembangunan daerah yang masih tergabung dengan PT. Bank Riau Kepri. PT. Bank Riau Kepri Syariah menerapkan *Service Excellence* sebagai salah satu daya tarik untuk menarik masyarakat untuk bertransaksi di PT. Bank Riau Kepri Syariah. Tapi apakah *Service Excellence* yang diterapkan oleh PT. Bank Riau Kepri Syariah sudah berupaya membuat nasabah menjadi tertarik sehingga berupaya untuk bertransaksi di Perbankan Syariah yang menerapkan Konsep *Service Excellence* yang sesuai dengan standarisasi yang sudah ditentukan di PT. Bank Riau Kepri .

---

<sup>7</sup> Infobanknews.com, *10 Bank Syariah Terbaik dalam Pelayanan Prima*. Edisi 15 Mei 2012.

Oleh karena itulah dalam tulisan ini penulis akan mencoba menguraikan tentang pendekatan *good quality service* Perbankan Syariah melalui pendekatan Al-Qur'an yakni surah Al-Muddatstsir ayat 1-7. Hal ini mengingat Surah ini turun pada fase pertama Kerasulan dan berisi petunjuk-petunjuk bagi Rasulullah SAW agar misi dakwah yang beliau lakukan selalu berhasil. Sehingga Al-Muddatstsir ayat 1-7 perlu dieksplorasi dan dikontekstualisasi kembali tidak terkecuali bagi Perbankan Syariah sebagai institusi pembawa risalah Ekonomi Islam Khususnya dalam menggali petunjuk ataupun strategi-strategi yang terdapat didalamnya agar misi dakwah Perbankan Syariah berhasil.

## **B. Batasan Masalah**

Untuk mendapatkan kupasan yang lebih valid dan mendalam tentang inti permasalahan maka pembahasan dalam tulisan ini lebih difokuskan kepada **“Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru”**. Adapun selain hal-hal tersebut, Tidak termasuk ruang lingkup di kajian ini.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian Latar belakang di atas, maka dilakukan penelitian dengan menitikberatkan kepada pokok permasalahan, yaitu Bagaimana Penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru. Untuk mencapai hasil yang diharapkan, maka peneliti ini dibatasi kepada beberapa sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru?
2. Bagaimana Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru?
3. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui Bagaimana penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam terhadap penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru

##### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Untuk mendapatkan ilmu pengetahuan mengenai konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah

Cabang Pekanbaru.

- b. Untuk mendapatkan ilmu pengetahuan mengenai Penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah.
- c. Untuk mendapatkan ilmu pengetahuan mengenai Tinjauan Ekonomi Islam terhadap penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang berlokasi pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru yang berada di Jl.Jend.Sudirman No.628 Pekanbaru 28116, Riau. penulis mengambil penelitian dilokasi ini karena PT. Bank Riau Kepri Syariah merupakan Bank Daerah yang sumber dananya dari APBD baik Kabupaten/Kota hingga APBD Provinsi.

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

- a. Adapun subjek penelitian ini adalah pihak pimpinan dan karyawan khususnya pada bagian staf pelayanan dan Divisi PT. Bank Riau Kepri Syariah Sudirman Cabang Pekanbaru.
- b. Objek penelitian adalah Penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Cabang Pekanbaru Jl.Jend.Sudirman No.628

Pekanbaru 28116.

### 3. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, penulis mengambil populasi yang terdiri dari 4 orang customer services, 1 orang kepala divisi operasional dan pelayanan serta orang 100 nasabah, sedangkan untuk sample penulis mengambil sebanyak 105 orang yang terdiri dari 4 orang customer services, 1 kepala divisi pelayanan dan operasional, dan 100 nasabah. Dengan metode *Random Sampling*.

### 4. Jenis dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama yaitu perorangan. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan melakukan wawancara langsung secara mendalam dengan pengelola PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru.

#### b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak yang lain yang telah dipublikasikan dalam hal ini dokumen-dokumen buku-buku yang berhubungan dengan penerapan konsep *service excellence*.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan yang valid dan akurat, penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data yang menunjang penelitian ini, yaitu:

- a. Observasi yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek yang diteliti. Tujuannya adalah untuk lebih mengetahui keadaan sesungguhnya dilapangan.
  - b. Wawancara yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada responder dalam hal ini kepada customer service dan kepala divisi pelayanan, nasabah serta bagian operasional.
  - c. Dokumentasi yaitu meminta data yang sudah didokumentasikan oleh penulis saat melakukan penelitian untuk melengkapi data yang diperlukan.
  - d. Penelitian perpustakaan yaitu memperoleh data yang berhubungan dengan permasalahan penelitian baik yang didapat dari buku-buku, hasil-hasil seminar yang mempunyai korelasi terhadap penelitian ini.
6. Teknik Analisi Data

Dalam metode analisa data digunakan metode penelitian ini adalah metode bersifat *deskriptif kualitatif* yaitu metode yang memberikan gambaran secara umum dan sistematis, factual dan akurat tentang objek penelitian dengan meneliti dan membahas data yang ada untuk menganalisa data dengan jalan mengklasifikasi data-data berdasarkan kategori-kategori atas dasar persamaan jenis dengan data tersebut, kemudian di uraikan sehingga diperoleh gambaran umum yang utuh tentang masalah penelitian.

7. Teknik Penulisan

Setelah data penulisan diperoleh, maka data tersebut akan penulis bahas dengan menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Metode Deduktif yaitu menggambarkan kaedah umum yang ada kaitannya dengan penelitian ini dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Metode induktif yaitu menggambarkan kaedah khusus yang ada kaitannya dengan menyimpulkan fakta-fakta secara khusus dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.
- c. Metode deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan kaedah, subjek, dan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai pembahasan ini dan mudah memahaminya, maka penulis menguraikan secara singkat isi masing-masing bab. Penelitian ini terdiri dari lima bab, yang mana keseluruhan uraian tersebut mempunyai hubungan dan saling berkaitan satu sama lainnya.

Pada Bab I : Merupakan pendahuluan yang menguraikan mengenai latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan yang akan mempermudah dalam melakukan penelitian yang akan diteliti oleh penulis mengenai penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru. setelah itu penulis akan membahas tentang PT. Bank Riau Kepri yang akan dibahas di bab berikutnya.

Pada Bab II : Ini, penelitian akan membahas tentang Geografis dan demografi, produk, visi dan misi, strustur pengurus sejarah berdirinya bank riau kepri syari'ah, demografis dan geografis, struktur organisasi bank riau kepri syari'ah pekanbaru, visi dan misi Bank Riau Kepri Syariah, dan produk-produk PT. Bank Riau Kepri Syariah, sehingga kita mengenai Bank Riau Kepri Syariah. Setelah mengetahui mengenai bank riau kepri syari'ah barulah penulis akan meneliti mengenai *Services Excellence* yang akan dibahas di bab berikutnya.

DiBab III : Ini penelitian akan membahas mengenai pengertian *ServicesExcellence*, jenis dan bentuk *Services Excellence*, konsep *Services Excellence*, tafsir surah al-muddatstsir ayat 1-7. Setelah itu barulah peneliti membahas Services Excellence di Bank Riau Kepri yang akan di bahas dibab berikutnya.

Di Bab IV : Ini peneliti akan membahas mengenai bagaimana konsep Service Excellence yang terdapat pada PT.Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru dan Bagaimana Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT.Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru. Setelah itu barulah peneliti membuat rangkupan dari penelitiannya yang dibahas dibab berikutnya.

Di Bab V : Ini merupakan bab terakhir dari penulisan skripsi yang menguraikan tentang kesimpulan dan saran terhadap hasil

penelitian yang diharapkan memberikan manfaat bagisemuanya khususnya penulis dan juga pihak PT.Bank Riau Kepri Syariah.