

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia modern sekarang ini peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu Negara sangatlah besar, hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan di masa yang akan datang manusia tidak akan lepas dari dunia perbankan.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.¹

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah *“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”*.²

Seiring dengan perkembangan perekonomian saat ini menuntut setiap perusahaan untuk menyelenggarakan manajemen yang tepat pada aspek

¹Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h. 23

² Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

sumber daya manusia karena dengan tepatnya manajemen yang dilakukan akan menentukan berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan. Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan adalah pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan perbankan.³

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Pada dasarnya lembaga keuangan adalah *intermediary* yaitu lembaga perantara antara pemilik dana dengan pemakai dana.⁴ Sedangkan arti lain dari lembaga keuangan adalah sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of funds*).⁵

Kunci keberhasilan dari manajemen bank adalah bagaimana bank tersebut bisa merebutkan hati masyarakat sehingga peranannya sebagai perantara keuangan berjalan dengan baik. Salah satu hal yang bisa merebutkan hati masyarakat adalah adanya kinerja bank yang baik. Bagi nasabah mengetahui kinerja suatu bank dapat membantu mengambil keputusan apakah tersebut dapat di percaya atau tidak.

Pengertian distribusi suatu proses sebagian hasil penjualan produk kepada faktor-faktor produk yang ikut menentukan pendapatan. Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan distribusi adalah penyaluran barang ketempat-tempat. Sementara Anas Zarqa mengemukakan suatu definisi bahwa

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2001), h.133

⁴ Iman Rusyamsi, *Aset Liability Manajemen*, (Yogyakarta : UUP AMP YKPN, 1997), h .6

⁵ Prathama Raharja, *Uang dan Perbankan*, (Jakarta : Rineka Cipta,1997), h. 64

definisi itu sebagai suatu transfer dari pendapatan kekayaan antara individu dengan cara penukaran melalui pasar atau dengan cara lain.⁶

Distribusi mengandung arti pembahagian atau penyaluran sesuatu kepada orang atau pihak lain.⁷ distribusi juga didasarkan atas kebutuhan seseorang memperoleh upah karena pekerjaannya dibutuhkan oleh pihak lain. Suatu pihak membutuhkan materi untuk dapat memenuhi kebutuhan keluarga dan pihak lain membutuhkan tenaga kerja. Beberapa kebijakan distribusi dalam sebuah Negara juga seringkali diadopsi dari sistem dan nilai-nilai sosial ada.

Menurut Anas Zarqa mengemukakan beberapa prinsip distribusi dalam ekonomi Islam:

- a. Pemenuhan kebutuhan bagi semua makhluk
- b. Menimbulkan efek positif bagi pemberi itu sendiri
- c. Menciptakan ke baikan diantra semua orang antra kaya dan miskin
- d. Mengurangi kesenjangan pendapat dan kekayaan
- e. Pemanfaatan lebih baik terhadap sumber daya alam
- f. Memberikan harapan pada orang lain melalui pemberian.⁸

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi guna memberikan kepuasan kepada nasabah. Selain itu kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang

⁶ Muh Anas Zarqa, *Islamic Distributive Scheme Dalam Munawar Iqbal Distributive Justice And Need Fulfillment In An Islamic*, (Islamabat : International Instistute of Islamic Economic, 1986), h. 42

⁷*Ibid*, h. 166

⁸*Ibid*, h. 178

baik adalah dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Dengan kata lain bahwa menciptakan hubungan kemitraan yang baik dengan nasabah adalah salah satu cara untuk mencapai suatu tujuan perbankan, bahkan dalam jangka panjang memungkinkan perbankan untuk memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena pengalaman menyenangkan dari pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan atau bank akan diingat oleh nasabah. Selain itu nasabah juga bermotivasi untuk menyimpan dananya di bank.⁹

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa tawaran, pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran yang bersifat jasa. Menurut Boediono pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.¹⁰

Melayani nasabah adalah suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap karyawan dengan hati yang tulus dan ikhlas karena Allah. Seorang muslim harus mampu menjadikan seseorang kratif sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, dengan kemampuan yang dimiliki setiap muslim wajib bekerja dan berupaya meraih prestasi yang baik dalam kehidupan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Quran yang berbunyi :

134 ⁹ Bahsan, *Giro dan Bilyet Perbankan Indonesia*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2005), h.

¹⁰ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2003), h. 60



Artinya: Katakanlah: “Hai kaumku, Bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, sesungguhnya Aku akan bekerja (pula), maka kelak kamu akan mengetahui.”¹¹ (QS. az-Zumar : 39)

Disamping dalam memberikan sebuah pelayan yang baik, para karyawan bank dituntut juga untuk selalu bersikap ramah dan tersenyum, dengan tersenyum ternyata akan melahirkan cinta, kasih sayang dari nasabah dan akan merasa lebih di hargai.

Bisnis perbankan terkait erat dengan kualitas pelayanan, pengukuran kualitas pelayanan menurut Tjiptono dapat dilakukan melalui 5(lima) unsur yaitu :

1. Bukti fisik (*tangible*)

Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai/ karyawan dan media komunikasi

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan.

3. Daya tangkap (*responsiveness*)

Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan/nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap

4. Jaminan (*assurance*)

¹¹ Departemen Agama, *al-Quran dan Terjemahan*, (Jakarta : PT. Tiga Serangkai, 2007), h. 462

Mencangkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

5. Empati (*emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹²

Dengan ada bank Riau Kepri di Kampar, Pemerintah Kabupaten Kampar bekerja sama dengan bank Riau Kepri untuk membuat sebuah program, yaitu pengambilan gaji para PNS yang ada di Kampar. Program gaji PNS di bank Riau Kepri ini dimulai pada bulan September tahun 2012 sampai sekarang, dengan adanya program tersebut bisa mempermudah PNS untuk mengambil gajinya dan juga lebih aman dibandingkan dengan mengambil secara manual.

Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah kedai Bank Riau Kepri cabang Air Tiris, khususnya para PNS yang mengambil gaji yaitu Buk Mega, mengatakan meskipun pengambilan gaji ini lebih aman dan lebih mudah tapi masih ada para PNS yang belum mengerti. Oleh sebab itu banyak para PNS yang menanyakan dibagian *costumer servis*. Ada pun tugas *costemer servis* adalah melayani nasabah yang tidak mengerti dengan tentang bank, khususnya tentang cara pengambilan gaji.¹³

Dalam suatu bank pelayanan sangatlah penting pelayanan, kalau suatu bank itu tidak melayani nasabah dengan baik akan berdampak negatif bagi

¹² Fandhi Tjiptono, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, (Yogyakarta : Andi, 1998), h. 26

¹³ Mega, Nasabah (PNS), *Wawancara*, Tanggal 3 Juni 2013

bank itu sendiri. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang sistem *costemer servis* dalam melayani penyaluran gaji PNS di Kedai Bank Riau Kepri cabang Air Tiris ditinjau perpektif ekonomi Islam.

Dari uraian di atas penulis tertarik mengadakan penelitian dan tulisan yang di tuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: sistem *costumer service* dalam melayani penyaluran gaji PNS pada kedai bank Riaucabang Air Tiris dalam perspektif ekonomi Islam.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis membatasi masalah yang akan diteliti sistem *costumer service* dalam melayani penyaluran gaji PNS pada kedai bank Riau cabang Air Tiris dalam perspektif ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem pelayanan *costumer service* pada kedai bank Riau Kepri dalam pemberian gaji PNS?
2. Apa kendala dalam sistem pelayanan *costemer service* dalam pemberian gaji PNS pada kedai bank Riau Kepri ?
3. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem pelayanan *costumer service* pada kedai bank Riau Kepri dalam pemberian gaji PNS?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui sistem pelayanan *costumer service* pada Kedai Bank Riau Kepri dalam pemberian gaji PNS.
 - b. Untuk mengetahui kendala dalam sistem pelayanan *costemer service* dalam pemberian gaji PNS pada kedai bank Riau Kepri.
 - c. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem pelayanan *costumer service* pada kedai bank Riau Kepri dalam pemberian gaji PNS.
2. Manfaat Penelitian
- a. Bagi perusahaan, sebagai sumbangan pemikiran dalam pemecahan masalah yang dihadapi.
 - b. Bagi penelitian, sebagai referensi untuk penelitian sejenis bagi peneliti dimasa yang akan datang.
 - c. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jurusan ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*). Dilaksanakan pada Kedai Bank Riau Kepri cabang Air Tiris yang berkedudukan di Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang Km 50 Air Tiris Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah karyawan dan nasabah (khususnya PNS) kedai bank Riau Kepri cabang Air Tiris, sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah sistem *costemer servis* dalam melayani penyaluran gaji PNS pada kedai bank Riau cabang Air Tiris dalam perspektif ekonomi Islam.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan kedai bank Riau Kepri cabang Air Tiris yang berjumlah 11 orang dan nasabah yang melakukan transaksi pada Kedai Bank Riau Kepri cabang Air Tiris khususnya PNS yang mengambil gaji pada bulan Januari kurang lebih 175 orang. Karena populasinya terlalu banyak maka penulis mengambil sampel sebanyak 4 orang karyawan dan 30 orang nasabah PNS dengan menggunakan teknik *rondam sampling* (pengambilan secara acak).

4. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian, yaitu Kedai Bank Riau Kepri cabang Air Tiris
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen, dan hal-hal yang terkait dengan penelitian ini.

5. Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang di selidiki. Pengamatan penulis terhadap permasalahan pada Kedai bank Riau cabang Air Tiris.
- b. Angket yaitu penulis mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden dengan menyediakan alternatif jawabannya.

- c. Wawancara yaitu penulis mengadakan wawancara secara langsung dengan karyawan kedai bank Riau Kepri cabang Air Tiris.

6. Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, yaitu data yang sudah terkumpul diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori berdasarkan persamaan jenis, kemudian data tersebut diuraikan lalu di bandingkan antara satu dengan yang lainnya, sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

7. Metode Penulisan

- a. Induktif yaitu metode pengetahuan yang berangkat dari data yang bersifat umum, lalu ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.
- b. Deduktif yaitu metode pengetahuan yang berangkat dari data yang bersifat khusus, lalu ditarik kesimpulan yang bersifat umum.
- c. Deskriptif yaitu dengan mengemukakan atau menggambarkan data-data sebagaimana adanya sesuai dengan keperluan yang mengacu kepada masalah penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Demi untuk terarahnya dan memudahkan dalam memahami tulisan ini. Maka penulisan skripsi ini penulis bagi dalam lima bab terdiri dari beberapa pasal yang kesemuanya yaitu merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

BAB I PENDAHULUAN, bab ini menguraikan latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN, bagian ini berisi tentang sejarah singkat Bank Riau, visi dan misi Bank Riau, struktur Kedai Bank Riau Cabang Air Tiris dan produk dan layanan.

BAB III TINJAUAN TEORITIS, bab ini berisi mengenai tinjauan umum tentang pelayanan yang terdiri dari pengertian pelayanan, dasar-dasar pelayanan dan ciri-ciri pelayanan yang terbaik.

BAB IV HASIL PENELITIAN, bagian ini berisi sistem pelayanan *costumer service* pada Kedai Bank Riau Kepri dalam pemberian gaji PNS dan tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem pelayanan *costumer service* pada Kedai Bank Riau kepri dalam pemberian gaji PNS.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, bab ini berisi kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

