

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya aktivitas perekonomian masyarakat akan pelayanan jasa keuangan, menyebabkan perekonomian mereka membutuhkan institusi yang bertugas untuk mengelola uang yang mereka miliki. Hal inilah penyebab terbentuknya lembaga keuangan.

Lembaga keuangan berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan yang merupakan proses penyerapan dana dari unit *surplus* ekonomi baik sektor usaha, lembaga pemerintah, maupun individu (rumah tangga) untuk penyediaan dana bagi unit ekonomi lain.¹ Atau dengan kata lain fungsi dari lembaga keuangan adalah sebagai sarana yang mempertemukan antara pihak yang kekurangan dana dengan pihak yang kelebihan dana.

Lembaga keuangan dikelompokkan dalam dua bentuk, yaitu bank dan *non-bank*. Kegiatan utama dari lembaga keuangan baik bank maupun *non-bank* adalah menghimpun dan menyalurkan dana. Perbedaan antara keduanya dapat dilihat melalui kegiatan utama setiap lembaga keuangan tersebut. Lembaga keuangan bank maupun *non-bank* berperan penting bagi aktivitas perekonomian. Peran strategis antara lembaga keuangan bank dan *non-bank* adalah sebagai wahana yang mampu menghimpun serta menyalurkan dana

¹ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Kencana, 2010), 29.

kepada masyarakat secara efektif dan efisien ke arah peningkatan taraf hidup masyarakat.²

Ismail dalam bukunya yang berjudul tentang *Perbankan Syariah* beranggapan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Disisi lain, bank berperan untuk menyalurkan dana pada masyarakat yang membutuhkan dana. Dimana masyarakat dapat secara langsung mendapat pinjaman dari bank, selama peminjam dapat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh bank.³ Peran utama bank sebagai lembaga intermediasi merupakan bentuk saling tolong menolong sesama muslim. Allah telah menegaskan dalam al-Qur'an bahwa sesama manusia harus saling tolong menolong, hal ini sesuai dengan tutunan Q.S al-Maidah [5]: 2⁴

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ .

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Pada prinsipnya hubungan antara bank dengan nasabah yang menyimpan dananya dilandasi oleh kepercayaan yang lazimnya disebut *fiduciary relation*. Sehingga setiap bank perlu untuk menjaga kesehatannya agar tetap dapat menjaga dan mempertahankan kepercayaan nasabah. Keinginan nasabah untuk menyimpan sebagian uangnya di bank semata-mata

² M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 79-80.

³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: KENCANA, 2011), 30.

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1 – 30 Edisi Baru*, (Jakarta: Cv. Pustaka Agung Harapan, 2006), 142.

dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya akan dapat diperoleh kembali pada waktu yang diinginkan dengan disertai imbalan (bagi hasil). Apabila kepercayaan nasabah penyimpan dana terhadap suatu bank telah berkurang, maka kemungkinan yang terjadi pada nasabah adalah *rush* (penarikan dana secara besar besaran) terhadap dana yang disimpannya.⁵ Karena kepercayaan merupakan variabel kunci kesuksesan bagi suatu perusahaan. Maka variabel kepercayaan ini akan berdampak terhadap keefektifan dan keefisienan hubungan antara nasabah dan perusahaan.

Kepercayaan merupakan keyakinan dari salah satu pihak terhadap keandalan dan integritas terhadap partner kerjanya.⁶ Jadi, kepercayaan sangat dibutuhkan diantara kedua belah pihak diantaranya yaitu antara pihak bank dan nasabah. Tanpa adanya kepercayaan dari kedua belah pihak, maka antara bank dan nasabah tidak akan terjalin hubungan dalam jangka panjang. Kepercayaan nasabah akan timbul setelah nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh bank. Oleh karena itu sangat penting bagi lembaga keuangan dalam hal menjalin ikatan yang baik. Karena jika telah terjalin ikatan yang baik antara pihak bank dan nasabah maka hubungan kerjasama akan lebih mudah.

Dan untuk mengetahui percaya atau tidaknya seorang nasabah terhadap suatu bank, maka diperlukan indikator untuk mengukur kepercayaan seorang nasabah. Dalam penelitian ini terdapat empat indikator untuk

⁵ Djoni S, Ghazali, Dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Cet. Pertama, (Jakarta: Sinar Grafika. 2010), 566.

⁶ Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2001), 420.

mengetahui kepercayaan nasabah terhadap bank. Adapun empat indikator tersebut yang telah ditepakan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah; menjaga hubungan, menerima pengaruh, terbuka dalam komunikasi, dan kesabaran akan faham oportunis.

Dalam rangka untuk menciptakan kepercayaan pada diri nasabah (*customer trust*) maka dalam suatu perusahaan tersebut dibutuhkan karyawan bertuga khusus dibidang pelayanan nasabah. Karyawan yang ditempatkan khusus dibagian pelayanan nasabah disebut dengan *customer service*.

Customer service dalam dunia jasa menjadi hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan sifat jasa yang salah satunya adalah tidak terwujud (*intangible*) memerlukan umpan balik (*feed-back*) untuk menilai kualitas layanannya. Kualitas jasa yang merupakan ciri pembentuk kepuasan pelanggan yang biasanya didapatkan dari pendapat nasabah.⁷ Oleh karena itu, *customer service* dalam dunia perbankan menjadi penting karena *customer service* dapat menampung berbagai pendapat nasabah mulai dari kepuasan sampai pada ketidak puasan.

Sehubungan dengan pentingnya *customer service* tersebut, maka hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Dalam upaya untuk lebih meningkatkan jumlah nasabah serta menciptakan kepercayaan nasabah agar tidak beralih pada bank lainnya. Karena kepercayaan merupakan faktor yang sangat penting. Dengan adanya kepercayaan yang sangat tinggi dari nasabah terhadap bank, maka bank akan

⁷ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 178.

mendapatkan loyalitas nasabah yang akan berdampak pada keefektifan perusahaan dalam memperoleh keuntungan. Dan untuk mendapatkan kepercayaan serta loyalitas dari nasabah, bank harus dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga akan menimbulkan kepuasan terhadap nasabah. Oleh karena itu, *customer service* dalam dunia perbankan dibutuhkan guna membentuk kepercayaan pada diri nasabah.

Kehadiran perbankan yang berfungsi untuk melayani masyarakat di daerah pedesaan atau pinggiran, atau yang biasa dikenal dengan *rural banking*. Di Indonesia, *rural banking* diakomodasi dalam bentuk lembaga Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan ini dibutuhkan oleh masyarakat di daerah pedesaan atau pinggiran yang belum terjangkau oleh bank umum, baik dari segi penyimpanan dana nasabah maupun segi pembiayaan.⁸ Sebagaimana yang telah dikutip dalam Undang-Undang No. 21 tahun 2008 yang menjelaskan tentang perbankan syariah, bahwa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁹

Upaya yang dilakukan pihak bank untuk terus melakukan kegiatan usaha perbankannya adalah dengan cara mematuhi hukum dan ketentuan perbankan yang telah digariskan oleh pemerintah kepada bank melalui Bank Indonesia dibidang penarikan ataupun penghimpunan dana, serta memulihkan kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat kepada bank agar proses

⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah...*, 197.

⁹ Lihat Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1 Angka (9), 2.

perbankan berjalan lancar.¹⁰ Untuk itu BPRS hadir untuk melayani pengusaha kecil yang ingin mengembangkan usahanya namun mendapat kendala berupa keterbatasan dalam modal.

UMKM merupakan salah satu sektor usaha penyangga utama yang dapat menyerap banyak tenaga kerja. Namun, dukungan pembiayaan sebagai salah satu faktor modal kerja dan investasi serta cakupan pendanaan yang diperlukan lainnya terhadap pengembangan UMKM masih sangat kurang memadai. Pemulihan ekonomi dalam perekonomian daerah akan lebih cepat tercapai apabila peran UMKM dapat lebih ditingkatkan dan berbagai kendala internal yang melilit UMKM seperti perkreditan dan permodalan dapat dicarikan solusi yang pas dan akurat. Perkreditan dan permodalan bagi pengembangan UMKM sering menjadi kendala karena keterbatasan kemampuannya dalam mengakses modal dari lembaga keuangan atau perbankan.

Oleh karena itu di Kabupaten Sumenep terdapat lembaga keuangan bank berupa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang berpusat di Kabupaten Sumenep. Dimana BPRS Bhakti Sumekar yang pada awalnya bernama BPR Bhakti Sumekar yang merupakan sebuah Badan Usaha Miliki Daerah (BUMD) Kabupaten Sumenep. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep ini termasuk dalam kategori BPRS terbaik yang ada di Indonesia. Kontribusinya dalam meningkatkan perekonomian Kabupaten Sumenep telah banyak mendapat sorotan dari berbagai pihak.

¹⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 125.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya BPRS Bhakti Sumekar selalu mengutamakan pada pelayanannya terhadap masyarakat kecil, diantaranya ialah melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas kredit dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat khususnya bagi para pengusaha mikro kecil (UMKM). Muhammad berpendapat dalam bukunya yang berjudul *Lembaga Keuangan Mikro Syariah* mengemukakan beberapa instrumen yang diterapkan oleh lembaga ekonomi syariah dalam membangun ekonomi rakyat, yaitu instrumen zakat, instrumen *profit and loss sharing sistem*, dan pemberian kesempatan yang sama kepada masyarakat yang memiliki *skill entrepreneurship* untuk memperoleh pembiayaan melalui produk *al qarḍ al hasan* atau menggunakan akad lainnya.¹¹

Berkaitan dengan salah satu misi yang telah menjadi pedoman bagi BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep yaitu membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah. Maka, BPRS Bhakti Sumekar disini hadir untuk membantu menyediakan modal bagi para pengusaha yang ingin melanjutkan usahanya, namun mendapat kendala berupa kesulitan dalam memperoleh permodalan.

Oleh karena itu dengan adanya BPRS Bhakti Sumekar menjadi salah satu solusi bagi para pengusaha UMKM yang ada di Kabupaten Sumenep untuk mengembangkan usaha mereka tanpa membebani mereka dengan bunga yang tinggi. Karena, mayoritas masyarakat Kabupaten Sumenep belum mengenal Bank Umum secara keseluruhan. Mereka berasumsi bahwa pada

¹¹ Muhammad, *Lembaga Keuangan Mikro Syariah*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 55.

Bank Umum menerapkan sistem bunga yang tinggi sedangkan keuntungan yang diperoleh oleh para pengusaha UMKM tidak seimbang dengan modal yang dipinjam. Selain itu mereka juga akan mendapat kendala dalam hal memproses persyaratan-persyaratan yang begitu rumit untuk mendapatkan modal usaha dan juga dalam jaminannya nilainya harus tinggi.

Para pengusaha UMKM di Kabupaten Sumenep yang ingin memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan UMKM, berharap dengan adanya BPRS Bhakti Sumekar mampu menjadi ujung tombak dalam pembiayaan sektor UMKM untuk membangun perekonomian masyarakat daerah khususnya di Kabupaten Sumenep. Para pengusaha UMKM tersebut memiliki kepercayaan bahwa dengan mengajukan pembiayaan UMKM di BPRS Bhakti Sumekar merupakan salah satu solusi yang tepat bagi mereka untuk mendapatkan modal usaha. Karena BPRS Bhakti Sumekar merupakan salah satu lembaga keuangan bank syariah. Dimana pada lembaga keuangan bank syariah maupun *non-bank* syariah tidak mengenal dan tidak menerapkan sistem bunga, namun pada lembaga keuangan bank syariah disini menerapkan sistem bagi hasil serta imbalan yang sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan.

Konsep dasar bank syariah didasarkan pada al-Qur'an dan al-Hadist. Sehingga semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al-Qur'an dan hadist Rasulullah SAW. Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa bunga dalam islam tidak di perbolehkan, karena dalam bunga mengandung unsur riba. Dan Allah SWT telah menegaskan dalam

firman-Nya bahwa riba itu dilarang karena dapat merugikan salah satu pihak.

Hal ini sesuai dengan tuntunan al-Qur'an pada Q.S *al-Imron* [3]: 130¹²

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ.

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan **riba** dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”.

Pengusaha UMKM yang ada di BPRS Bhakti Sumekar percaya bahwa dana ataupun modal yang diperoleh dari BPRS Bhakti Sumekar tersebut tidak akan merugikan mereka dalam hal sistem bagi hasilnya. Karena pada BPRS Bhakti Sumekar dalam perhitungan bagi hasilnya telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia yang menjadi acuan perhitungan bagi hasil pada pembiayaan. Mereka merasa percaya bahwa dengan mengajukan pembiayaan UMKM di BPRS Bhakti Sumekar merupakan solusi yang tepat bagi mereka. Hal ini dapat dibuktikan dengan terjadinya peningkatan jumlah nasabah yang mengajukan pembiayaan UMKM di BPRS Bhakti Sumekar mulai dari bulan Januari sampai bulan Maret tahun 2017 pada tabel data peningkatan jumlah nasabah dibawah ini;

Tabel 1 Jumlah Peningkatan Nasabah Pembiayaan UMKM

Tanggal	Bulan	Jumlah Nasabah	Total Nominal
1 – 31	Januari	± 552 Orang	36.591.792.112
1 – 28	Februari	± 549 Orang	28. 026. 677. 628
1 – 31	Maret	± 695 Orang	45. 546. 773. 892

Sumber: Data PT BPRS Bhakti Sumekar

¹² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1 – 30 Edisi Baru...*, 84.

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa peningkatan jumlah nasabah UMKM di BPRS Bhakti Sumekar mengalami peningkatan mulai dari bulan Januari sampai bulan Maret 2017.

Sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa dalam dunia perbankan khususnya BPRS Bhakti Sumekar menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah (*Customer Trust*) bagi keberhasilan bisnis bank. Untuk itu dalam dunia perbankan berlomba-lomba untuk menunjukkan sikap lebih menghargai dan mengembangkan pelayanan yang lebih unggul melalui pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, karena *customer service* berperan penting dalam suatu bisnis perbankan guna meningkatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah pada suatu bank.

Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian mengenai “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Peningkatan *Customer Trust* Pada Pembiayaan UMKM Di BPRS Bhakti Sumekar”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada pembiayaan UMKM di BPRS Bhakti Sumekar?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan *customer service* terhadap peningkatan *customer trust* pada pembiayaan UMKM di BPRS Bhakti Sumekar?

C. Tujuan Penelitian

Dari uraian permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada pembiayaan UMKM di BPRS Bhakti Sumekar.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan *customer service* terhadap peningkatan *customer trust* pada pembiayaan UMKM di BPRS Bhakti Sumekar.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan serta informasi serta sumbangan pikiran dalam melayani nasabah guna menciptakan kepercayaan nasabah, sehingga akan berdampak pada loyalitas nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar.

2. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kalangan akademisi untuk menambah referensi bagi peneliti baik yang akan melakukan penelitian, maupun yang sedang melakukan penelitian.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman dan memperjelas arah pembahasan maka penulisan skripsi ini disistematisasikan menjadi lima bab dengan uraian kalimat sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan skripsi.

BAB II Landasan Teori

Berisi tentang landasan teori yang menguraikan tinjauan teori yang dipergunakan sebagai dasar dalam penelitian, kajian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III Metodologi Penelitian

Berisi tentang metodologi penelitian yang meliputi lokasi penelitian, jenis penelitian, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, analisis data, dan pengolahan data.

BAB IV Analisis Data dan Hasil Penelitian

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang temuan dilapangan terkait dengan deskripsi obyek penelitian, karakteristik obyek penelitian, hasil analisa perhitungan data, pembahasan tentang hasil penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam rumusan masalah

Bab V Penutup

Berisi tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.