

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seperti kita ketahui, hidup bermasyarakat maupun bernegara perlu adanya pedoman yang mengatur bagaimana manusia seharusnya bertingkah laku. Dengan adanya pedoman, individu dapat terlindungi tanpa merugikan diri sendiri maupun orang lain serta mengurangi adanya pelanggaran hak – hak asasi manusia pada umumnya. Selain itu, pedoman tersebut diperlukan agar sesama manusia dapat menghormati dan menghargai satu sama lain, karena seseorang yang memiliki etika akan menjaga perbuatan dan tingkah lakunya. Untuk itulah etika berkembang di masyarakat dan merupakan sesuatu yang tidak bisa dilepaskan dan bukan hanya untuk kehidupan bermasyarakat, etika juga diperlukan dalam dunia bisnis, agar sukses dalam berkarir.

Seperti halnya pada bank syariah, bank syariah dituntut agar mampu memiliki sistem layanan yang berkualitas dan mengaplikasikannya melalui pelayanan yang berorientasikan pada kepuasan nasabah, seperti kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan memenuhi harapan dan memberikan kesan yang baik untuk nasabah, maka bank akan dipandang baik. Oleh karena itu, untuk menunjang hal tersebut, Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor yang diutamakan dalam memberi pelayanan.

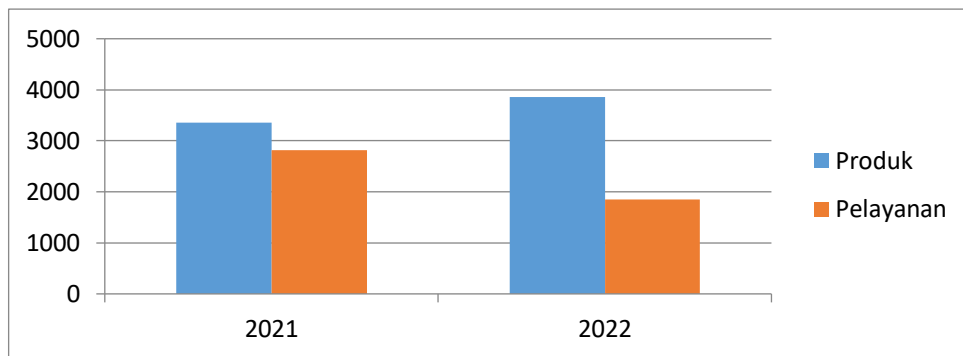
SDM yang memiliki tanggung jawab terhadap kualitas dan standar layanan perbankan adalah *frontliner*. *Frontliner* sebagai garda terdepan pelayanan yang berinteraksi langsung dengan nasabah merupakan aspek yang cukup penting untuk dikelola, sehingga *frontliner* wajib memiliki kemampuan dan keterampilan untuk melayani nasabah agar nasabah mendapatkan rasa puas atas pelayanannya dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal.. Tugas seorang *frontliner* secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah. Sedangkan fungsi seorang *frontliner* adalah menjadi bagian terdepan dari suatu perbankan yang berinteraksi dan memberikan pelayanan

langsung dengan nasabah dan calon nasabah serta menggambarkan sebuah citra dari perusahaan. Terdapat tiga komponen dalam *frontliner* yang menjadikan fokus kualitas pelayanan, seperti penampilan personal, sikap dan kata-kata.

Keberhasilan sebuah perusahaan dapat ditentukan dari pelayanan yang dirasakan oleh nasabahnya. Seperti kita ketahui, pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* menjadi fokus dalam memandang budaya pelayanan dari suatu bank, karena tugas mereka menyampaikan layanan, berinteraksi dengan nasabah, dan yang menjadi objek yang akan dievaluasi oleh nasabah. *Frontliner* adalah pegawai yang berinteraksi langsung dengan para nasabah, mencakup *Customer Service*, *Teller* dan *Security* (Gumilang & Putra, 2020). *Customer Service* memiliki peran atas pemberian pelayanan dan berusaha menarik para calon nasabah dengan meyakinkan mereka menggunakan cara yang baik. Sedangkan peran *Teller* lebih banyak berhubungan dengan para nasabah dalam hal penarikan ataupun penyetoran uang nasabah. Meskipun peran *teller* dan *customer service* tidak sama akan tetapi mereka tetap dituntut untuk mampu memiliki pemahaman baik mengenai cara pelayanan kepada nasabah. Kualitas pelayanan yang terdapat di lembaga keuangan syariah dapat diukur dari daya tanggap petugas bank dalam merespon dan membantu nasabah, serta mampu memberi pelayanan dengan tepat dan cepat.

Namun, terdapat permasalahan dengan hadirnya keluhan-keluhan mengenai pelayanan yang kurang baik, seperti proses pelayanan cenderung lama dan pelayanan yang dinilai kurang ramah, dibuktikan dengan data pengaduan terhadap pelayanan BSI melalui *call center*, *mobile banking* dan media sosial sejak tahun 2021 sampai tahun 2022, dilihat dari diagram mengalami tingkat penurunan sebesar 30%. Namun berdasarkan angka tersebut tidak menjadikan BSI abai dalam kualitas pelayanan, Direksi Bank Syariah Indonesia yaitu Hery Gunardi mengatakan bahwa pegawai terutama bagian *frontliner* harus tetap maksimal untuk memberikan pelayanan. OJK pun meminta BSI untuk mengoptimalkan pemberian tanggapan atas pengaduan yang diterima dari nasabah dan masyarakat perihal pengaduan

pelayanan, antara lain dengan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.



Gambar 1. 1

Indeks Pengaduan Nasabah BSI

Sumber : Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia (2021-2022)

Agar tidak terjadi permasalahan dalam pelayanan, *frontliner* wajib memiliki prinsip etika pada diri nya. Jika *frontliner* mengetahui prinsip-prinsip etika atas pelayanannya, maka nasabah akan merasakan kualitas pelayanan tersebut. Begitu hal nya dengan *frontliner* Bank Syariah Indonesia yang berupaya meningkatkan pelayanan untuk nasabah, ini merupakan sebuah kunci dalam menciptakan keberhasilan bank tersebut. Maka dari itu, semua bentuk pelayanan yang diberikan harus diterapkan dengan baik untuk terbentuknya kepuasan nasabah, jika nasabah merasakan kepuasan atas layanan, maka mereka akan berkunjung kembali untuk memiliki beberapa produk lain yang terdapat di BSI dan akan menyebarkan informasi baik kepada rekan dan kerabatnya.

Keraf (1993) dalam (Lailatut Thoyyibah, Muhammad Asyari Badawi, 2025) mengemukakan prinsip-prinsip etika profesi yaitu adanya tanggung jawab, kejujuran dan keadilan. Ketiga hal tersebut wajib dimiliki pada diri *frontliner*, namun pada kenyataannya penerapan mereka bertolak belakang pada prinsip tersebut dengan ditemukan bahwa pada tanggal 21 Mei tahun 2023 atas nama akun Herri Permana dengan nama pengguna @tomahawkriders berkomentar di kolom Aplikasi X (Twitter) akun Bank

BSI @bankbsi_id, Herri Permana menuliskan "Proses transaksi *teller* di BSI super lelet dan lambat banget.... sampe 2 kali gagal transaksi karena *teller* nya malah jalan-jalan mulu". Pada komentar tersebut dibuktikan bahwa prinsip tanggung jawab *frontliner* tidak diterapkan dalam hal pelayanan.

Begitu pun terdapat permasalahan pada *teller* BJB Syariah Cabang Pekanbaru yang menempuh vonis hukuman yakni 6 tahun penjara dan pidana denda sebesar Rp 10 Miliar setelah dengan sengaja melakukan tindakan ilegal yaitu pemalsuan dalam pencatatan, pembukuan maupun laporan dalam dokumen perbankan yang menyebabkan nasabah BJB Syariah Pekanbaru mengalami kerugian. Hakim menyatakan ia terbukti melanggar Pasal 49 ayat (1) huruf a serta Pasal 49 ayat (2) huruf b UU RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Jo Pasal 55 ayat (1) ke-1 KUHP Jo Pasal 65 ayat (1) KUHP, ini membuktikan bahwa prinsip kejujuran dalam diri *frontliner* masih belum diterapkan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu tingkatan dalam mengukur produk, jasa, serta lingkungan yang memenuhi harapan nasabah (Ismawanto et al., 2020). Kualitas pelayanan dinilai baik apabila layanan tersebut diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabah, sedangkan ketika pelayanan melebihi apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan. Seringkali ditemukan pelayanan yang tidak memenuhi harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk, ini disebabkan ketika perusahaan tidak dapat memenuhi keinginan para nasabah. Namun, penerapan kualitas pelayanan yang diberikan tidak selamanya sesuai dengan standar yang telah diterapkan. Jika sistem perusahaan tidak dapat memenuhi harapan, penilaian terhadap kualitas pelayanan menjadi menurun.

Terdapat keluhan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai *Customer Service* kepada nasabah BSI saat *BSI Mobile* milik nasabah tidak dapat diakses. Berita ini ditulis oleh Merza pada tanggal 25 Oktober 2022 pukul 14.21 WIB, Banda Aceh. Aplikasi *BSI Mobile* miliknya tidak dapat diakses selama lebih dari satu jam. Setiap aplikasi diakses,

terdapat informasi “Informasi Permintaan Kehabisan Waktu”. Sistem ini bermasalah dengan kurun waktu satu jam, ketika aplikasi dapat diakses kembali, pelayanan masih terbilang lambat. Pegawai *Customer Service* BSI tersebut hanya menanggapi dengan singkat “Coba saya cek dulu ya” ucapnya, tanpa mencoba menampung keluhan-keluhan yang diberikan oleh nasabah. Menurutnya, kualitas pelayanan dari pegawai *Customer Service* tersebut masih rendah.

Prinsip etika dan kualitas pelayanan saling terkait dalam menuntun perilaku pegawai dalam pengambilan keputusan moral. Prinsip etika memberikan arah moral secara umum, sementara kualitas pelayanan membantu dalam memahami dan menerapkan prinsip-prinsip tersebut dengan bijak dalam situasi yang aktual. Dengan menggabungkan prinsip etika yang relevan dan kualitas pelayanan yang sesuai kriteria, maka *frontliner* dapat memastikan bahwa pelayanan yang mereka berikan memiliki kualitas tinggi dari segi teknis dan etis, serta memenuhi standar moral yang diharapkan oleh nasabah. Tentunya hal ini dapat membentuk suatu kepuasan dan kepercayaan, serta membangun reputasi yang baik dengan pemangku kepentingan lainnya.

Kepuasan terjadi karena kinerja dari pelayanan bank tersebut sesuai dengan yang diharapkan nasabah, namun jika pelayanan bank tersebut dinilai tidak efektif, ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan terhadap nasabah. Seperti yang terjadi pada nasabah Bank BSI yang merasa kecewa karena buruknya pelayanan pada *Customer Service*. Nasabah tersebut harus bolak-balik ke lima cabang Bank BSI hanya untuk menyelesaikan kasus kartu ATM nya yang terblokir, namun ia mendapatkan jawaban yang tidak pasti oleh *Customer Service*, yang seharusnya pihak bank memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Terlepas dari permasalahan tersebut tentunya masih terdapat kemungkinan akan terjadinya permasalahan lain pada pelayanan bank syariah yang tidak sesuai dengan harapan nasabah.

Pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Triwibowo & Adam, 2023) menunjukkan bahwa prinsip etika pegawai memiliki prinsip kehati-hatian dan kejujuran, ini menjadi prinsip utama yang harus dipenuhi,

yang kemudian juga diikuti dengan prinsip-prinsip etika bisnis yang lain. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada penggunaan teori kualitas pelayanan, teori yang digunakan oleh salah satu peneliti lain yaitu menggunakan teori Parasuraman, sedangkan teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori Gronroos. Selain itu, perbedaan terletak pada variabel bebas penelitian terdahulu yaitu hanya mengangkat variabel prinsip etika saja, sementara penelitian kali ini membahas prinsip etika dan kualitas pelayanan serta terdapat perbedaan pada subjek penelitian nya yaitu kepada nasabah BSI dan BJB Syariah Kota Cirebon.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait prinsip etika dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI dan BJB Syariah Kota Cirebon dan memilih judul penelitian Implementasi Prinsip Etika Dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Komparasi Pada Nasabah Bank BSI dan BJB Syariah).

B. Perumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat diringkas dari latar belakang di atas adalah sebagai berikut :

1. Terdapat keluhan mengenai pelayanan yang kurang baik dengan dibuktikan adanya pengaduan terhadap pelayanan melalui *call center*, *mobile banking* dan media sosial sejak tahun 2021 sampai 2022 dengan tingkat pengaduan yang semakin menurun, namun hal ini tidak menjadikan BSI abai dalam memberikan pelayanan.
2. Berdasarkan keluhan nasabah Bank Syariah Indonesia yang berkomentar di kolom Aplikasi X (Twitter) akun BSI @bankbsi_id merasa kecewa atas pelayanan *teller* yang lambat dan tidak profesional.
3. Permasalahan *teller* BJB Syariah Cabang Pekanbaru yang melakukan tindakan ilegal yaitu pemalsuan dalam pencatatan,

pembukuan maupun pelaporan dalam dokumen perbankan yang menyebabkan nasabah mengalami kerugian.

4. Terdapat keluhan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai *Customer Service* kepada nasabah BSI dengan tanggapan yang tidak menunjukkan empati dan tidak menerima keluhan nasabah.
5. Nasabah BSI yang merasa kecewa karena buruknya pelayanan pada pegawai *Customer Service* yang tidak dapat memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.

b. Batasan Masalah

Untuk memudahkan dan fokus pada permasalahan, data yang akan dibahas dan dikumpulkan dalam penelitian ini maka diperlukan batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Syariah.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada Prinsip Etika, Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kepuasan Nasabah pada Bank BSI dan BJB Syariah.

c. Rumusan Masalah

Masalah yang dapat dirumuskan dari identifikasi masalah dan batasan masalah di atas yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh prinsip etika *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI dan BJB Syariah?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI dan BJB Syariah?
3. Apakah prinsip etika dan kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI dan BJB Syariah?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh prinsip etika *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI dan BJB Syariah.

2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI dan BJB Syariah.
3. Untuk menganalisis pengaruh prinsip etika dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI dan BJB Syariah.

b. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini untuk menambah khazanah kepustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan juga diharapkan tulisan ini dapat dijadikan pembanding untuk peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan, wawasan mengenai perbankan serta memberikan informasi mengenai kepuasan nasabah terkait prinsip etika dan kualitas pelayanan *frontliner* bank syariah.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat dalam pemahaman yang mendalam mengenai perbankan khususnya pada perbankan syariah.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi tambahan dan menambah hasil-hasil penelitian khususnya dalam pemahaman mengenai perbankan syariah.

d. Bagi Pihak Lain dan Masyarakat

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan tambahan bagi peneliti selanjutnya mengenai pemahaman prinsip etika dan kualitas pelayanan *frontliner* bank syariah serta dapat memberikan informasi kepada masyarakat terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

D. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi dalam susunan yang berdasarkan sistematika yang telah ditentukan, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan pendahuluan untuk mengantarkan permasalahan skripsi secara keseluruhan, yang terdiri atas latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan berbagai teori yang bersangkutan mengenai prinsip etika, kualitas pelayanan *frontliner* dan kepuasan nasabah pada bank syariah. Selain itu terdapat kerangka teoritis dan perumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dibahas mengenai sasaran dan tempat penelitian, waktu penelitian, jenis penelitian, obyek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, operasional variabel, populasi dan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai kondisi objek penelitian, hasil dan analisis dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang telah didapat dari hasil penelitian dan berbagai saran sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON