

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Secara etimologi “*pelayanan*” berasal dari kata dasar “*pelayan*”, yang berarti orang yang melayani , atau orang yang memberikan pelayanan kepada orang lain yang membutuhkan sesuatu atau membutuhkan bantuan. Karena kata dasar “*pelayan*” mendapat imbuhan akhiran “*an*”, sehingga membentuk kata “*pelayanan*”, yang berarti aktifitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan kepada orang lain atau kelompok orang lain tentang apa yang dibutuhkan atau apa yang diperlukan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang. Kep. MenPan No.81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat/ Daerah, BUMN/ BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Kotler dalam buku “Manajemen Pelayanan” pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Dikatakan pula bahwa jasa dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Industri perbankan merupakan industri jasa yang memiliki sifat padat karya (*labor intensive*) sekaligus padat ilmu (*knowledge intensive*). Hanya dengan adanya petugas bank yang profesional maka kualitas sistem pelayanan bank akan lebih dapat ditingkatkan.

Kehadiran Bank Muamalat Indonesia (BMI) mungkin satu-satunya bank yang berasaskan Syari'ah Islam yang dianggap mampu memberikan alternatif dalam memulihkan puruknya perekonomian yang dibuktikan dengan keberhasilan BMI melewati derasnya krisis moneter dengan tidak membebani negara sebab BMI sendiri tidak memperoleh obligasi atau program rekapitalisasi. BMI yang didirikan pada tahun 1991 oleh Majelis Ulama Indonesia, para tokoh dan cendekiawan muslim serta didukung pemerintah untuk meningkatkan kemakmuran bersama melalui sistem perbankan islami, dan memulai kegiatan operasinya pada bulan Mei 1992. Bahkan dalam tujuh tahun terakhir BMI telah tumbuh secara sehat dan menunjukkan kinerja positif. Untuk itu pelayanan atau fasilitas yang disediakan oleh bank harus sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP).

Standar Operational Prosedur yang diterapkan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo dalam menciptakan citra positif perusahaan yaitu membantu nasabah melihat keistimewaan produk melalui cara yang terbaik, melakukan apa saja untuk memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah, mengembangkan hubungan yang mampu membuat nasabah yang merasa diistimewakan dan dihargai seorang pribadi. Setiap kali memberikan layanan

kepada nasabah berarti sedang membangun citra positif bank. Kesan masyarakat tentang cara kita melayani (mengatakan) muncul lewat penampilan terutama pada hal-hal seperti cara duduk atau berdiri, ekspresi wajah kegirangan, semangat membantu, energik, serta mau mendengar, busana yang rapi dan harum, keramahan atau kejelasan dalam berbicara. Setiap petugas pelayanan (*customer service*) dituntut untuk menampilkan sikap ramah, sikap sopan santun, sikap membantu dan waspada, sikap yakin dan meyakinkan, sikap teliti, sikap informatif, serta sikap menghargai waktu.

Dalam sarana dan prasarana yang di sediakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo meliputi sistem (*Method*) yaitu mempunyai sistem dan prosedur pelayanan yang baik dan efisien melalui operasional. Perlengkapan operasional (*Machines*) yaitu mempergunakan perlengkapan yang canggih agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dengan administrasi yang tertib. Kartu ATM yaitu kartu yang digunakan pada mesin ATM untuk melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja selama 24 jam. *Elektronik Banking* atau *Muamalat Mobile* yaitu layanan perbankan dengan menggunakan teknologi GPRS yang dilakukan dari ponsel. Nasabah dapat melakukan transaksi *non* tunai seperti cek saldo, transfer maupun melihat *history* transaksi secara *real time* dengan biaya sangat murah. Keunggulan dari layanan *Muamalat Mobile* ini yaitu kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja, kemudahan melakukan transaksi *non* tunai seperti di ATM, dengan menggunakan teknologi GPRS sehingga biaya pulsa sangat murah, menggunakan sistem keamanan yang baik menjadikan layanan ini sangat aman.

Berdasarkan hasil observasi awal ternyata peneliti menemukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo pelayanan pada nasabah masih kurang optimal atau tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Dimana keamanan atau fasilitas ATM yang harusnya memudahkan nasabah bertransaksi bukan mempersulitnya. Hal ini dapat di lihat dari adanya pengeluhan-pengeluhan dari nasabah mengenai kartu ATM yang tidak dapat di keluarkan lagi. Di samping itu juga pelayanan yang di berikan kepada nasabah tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan. Terlihat dari sikap seorang operator/penerima tamu dimana seorang operator tersebut dalam menerima tamu sering memperlihatkan wajah yang menggerutu. Hal ini dapat menghancurkan citra positif pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo.

Berdasarkan fenomena di atas peneliti merumuskan judul penelitian yakni “Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi bahwa :

1. Tidak maksimalnya keunggulan atau keutamaan fasilitas ATM Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo.
2. Pelayanan yang kurang efektif mengakibatkan nasabah sering merasa tidak puas.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Upaya-upaya apa saja yang dapat di lakukan untuk meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo?

## **1.4 Tujuan**

Tujuan penelitian dilakukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat pelayanan yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo.

## **1.5 Manfaat**

### **1.5.1 Manfaat Teori**

Manfaat teori dari penelitian ini adalah :

- a. Dapat bermanfaat untuk mengembangkan pengetahuan di bidangnya.
- b. Dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah :

- a. Menjadi bahan masukan bagi karyawan-karyawan yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Gorontalo.
- b. Dapat di jadikan pedoman dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo.

## **1.6 Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo yang beralamat di Jln. Nani Wartabone Kota Gorontalo.

## **1.7 Sumber Data**

### **1.7.1 Data Primer**

Data primer merupakan data diperoleh dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dengan melakukan wawancara kepada beberapa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo secara langsung.

### **1.7.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti bukan dari cara peneliti sendiri tetapi dikumpulkan oleh orang lain, seperti dari dokumen perusahaan, brosur, internet, dan dari riset kepustakaan yang dimaksud untuk mendapatkan informasi penting lainnya, dasar pengaturan, serta dasar teori agar diperoleh kerangka pikir dan pemecahan secara teoritis terhadap apa yang diteliti.

### **1.8 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1.8.1 Observasi**

Mengamati langsung keadaan dan situasi serta aktivitas yang dilakukan para karyawan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo

#### **1.8.2 Wawancara**

Peneliti mewawancarai langsung beberapa karyawan yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo

### **1.9 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kualitatif yaitu menganalisis data dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang di peroleh dan kemudian dikombinasikan dengan teori-teori yang relevan dengan pokok masalah yang diteliti.