

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Industri perbankan syariah di Indonesia lahir dari kebutuhan mendesak untuk menyediakan sistem keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah Islam. Sistem ini memberikan penerapan prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial, yang menjadi dasar dalam setiap transaksi dan operasionalnya. Perbankan syariah memiliki perbedaan dengan perbankan konvensional, bank syariah tidak memberlakukan praktik bunga, denda, yang dinilai bertentangan dengan nilai keadilan dan kesejahteraan umat manusia (Sari, 2020). Dalam konteks Indonesia, negara dengan jumlah penduduk beragama Muslim terbanyak di dunia, keberadaan bank syariah bukan hanya sebagai salah satu alternatif layanan keuangan, melainkan juga sebagai sebuah kebutuhan bagi masyarakat untuk mengelola harta mereka dan menjalankan kegiatan ekonomi dengan halal.

Pertumbuhan bank syariah di Indonesia memperlihatkan perkembangan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya transaksi keuangan yang menerapkan prinsip syariah dan etika. Munculnya sistem keuangan syariah menawarkan ketahanan ekonomi yang lebih kuat karena berbasis pada sektor riil dan pengelolaan risiko yang adil. Berbasis pada transaksi yang memiliki objek nyata, perbankan syariah

mengurangi kemungkinan terjadinya praktik ekonomi yang hanya berorientasi pada spekulasi, sehingga memperkuat stabilitas sektor keuangan (Ascarya, 2021). Selain model keuangan berdasarkan aset, metode pengawasan syariah juga berperan sebagai pilar utama dalam menjaga kualitas dan transparansi operasional bank syariah. Pengawasan ini memastikan bahwa seluruh kegiatan bank disesuaikan dengan prinsip syariah, bertujuan memberikan rasa aman dan kepercayaan pada nasabah. Kekuatan ini menjadikan bank syariah terlihat lebih mampu untuk bertahan dalam menghadapi krisis ekonomi global. Penerbitan undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah menjadi pilar penting dalam memperkuat dan memperluas eksistensi hukum ruang gerak bank syariah dalam sistem keuangan nasional (Lutfiatin, 2022).

Bank syariah di dalam industri keuangan Indonesia sekarang sudah tidak lagi berfokus pada layanan tabungan dan pembiayaan sederhana. Sekarang, layanan bank syariah mencakup berbagai macam produk seperti investasi berbasis syariah, proteksi asuransi, hingga layanan berbasis digital teknologi. Perkembangan bank syariah ini menunjukkan kemampuan adaptasi dengan adanya perubahan kebutuhan zaman tanpa mengabaikan prinsip dasar syariah (Nurdin, 2019).

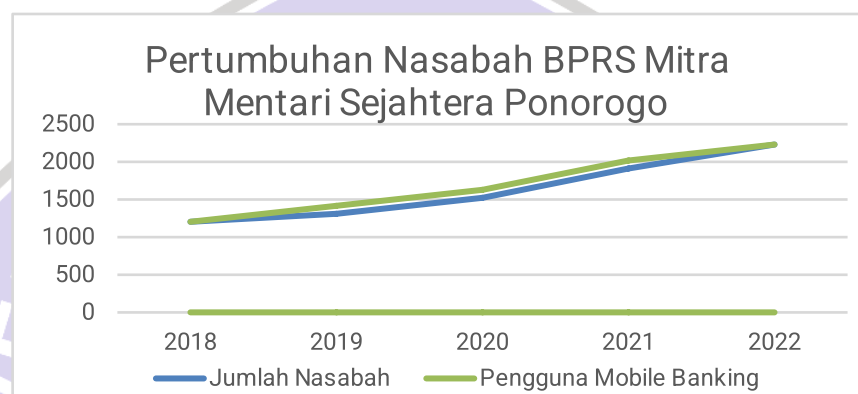
Nasfi (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan dan inovasi produk pada bank syariah menjadi poin utama dalam

mempertahankan loyalitas nasabah di tengah gempuran persaingan industri keuangan modern, hal ini memberikan tanda bahwa bank syariah mampu beradaptasi dengan perubahan zaman tanpa mengabaikan prinsip syariah. Peran bank syariah yang ikut andil dalam mendukung sektor UKM melalui skema pembiayaan yang berbagi hasil semakin memperkuat peranan dari bank syariah dalam menggerakkan ekonomi masyarakat kecil menengah.

Pertumbuhan bank syariah juga dapat dilihat dalam peningkatan jumlah lembaga, nasabah, dan volume aset. Selain itu, ada juga penguatan inovasi layanan dan penggunaan teknologi digital sebagai respons terhadap dinamika pasar keuangan global. Perkembangan ini menjelaskan bahwa bank syariah di Indonesia sekarang memiliki daya saing dengan bank konvensional dan memiliki kekuatan hampir setara untuk menjadi bagian integral dari sistem keuangan nasional (Akhmad, 2018).

Perbankan syariah dalam menjawab tantangan zaman, perbankan syariah menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan bagian dari strategi meningkatkan kualitas pelayanan sebuah lembaga. GCG bisa menjadi instrumen penting bagi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo untuk menciptakan tata kelola yang sehat, transparan, dan bertanggung jawab dalam operasional perbankan syariah. Implementasi prinsip-prinsip melalui GCG seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi,

dan keadilan memiliki keterkaitan dengan nilai-nilai syariah. Dalam konteks pelayanan, penerapan GCG memungkinkan terciptanya kepercayaan antara bank dan nasabah, menjamin kualitas pelayanan dari BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang berkelanjutan serta dapat memperkuat integritas karyawan sebagai ujung tombak layanan langsung kepada masyarakat (Hakim, 2020).



GCG memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah di bank syariah. Hal ini dipengaruhi oleh nasabah yang tidak hanya menilai layanandari hasilnya saja, tetapi nasabah juga menilai pelayanan dari proses dan cara pelayanan tersebut saat diberikan pada nasabah, pelayanan kecepatan, keramahan, dan profesionalitas karyawan turut dinilai oleh nasabah (Darmawan & Ridhwan, 2018).

BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo menjadi salah satu lembaga keuangan syariah yang juga melayani dengan ramah, sopan, dan profesional serta berbasis prinsip-prinsip syariah. Sejak berdirinya, BPRS ingin berkomitmen berusaha memberikan layanan keuangan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan, transparansi, dan kesejahteraan

sosial. Perkembangan yang begitu cepat pada BPRS Mitra Mentari Ponorogo, terlihat dalam beberapa tahun BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo bertumbuh dengan baik dan positif (Hastinasari & Nurhidayati, 2022). Data pertumbuhan layanan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo tahun 2018 – 2022, sebagai berikut:

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Nasabah BPRS mitra Mentari Sejahtera Ponorogo



Kinerja yang baik dan positif BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo tidak hanya tampak dari pertumbuhan jumlah nasabah, tetapi juga mendapat pengakuan secara nasional dengan diperolehnya penghargaan *Sharia Award* dalam kategori BPRS beraset 50 miliar rupiah pada tahun 2021 (BPRS Mitra Mentari Sejahtera, 2021). Penghargaan ini menjadi bukti keberhasilan BPRS Mitra Mentari Sejahtera dalam upaya menjaga kualitas pelayanan dan kepatuhan terhadap prinsip syariah standar operasional BPRS Mitra Mentari Sejahtera.

Transformasi pelayanan digital pada bank syariah memainkan peran penting dalam modernisasi layanan di BPRS Mitra mentari Sejahtera. Layanan *mobile banking*, *internet banking* berbasis syariah,

dan aplikasi transaksi berbasis akad syariah menjadi bagian dari perkembangan dan adaptasi bank syariah saat ini (Kiswara, 2022). Inovasi digital ini menjadi fondasi perbankan syariah dalam mengadakan pelayanan yang terus berkembang untuk meningkatkan pengalaman nasabah di era modern hingga masa depan (Halimah, 2019). Menurut laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2022), pertumbuhan sektor perbankan syariah tetap stabil di tengah tantangan pandemi global, memperlihatkan kemampuan dan ketangguhan model bisnis berbasis syariah.

Penggunaan model keuangan yang berbasis aset nyata memberikan dampak penguatan ketahanan industri perbankan syariah. Transaksi berbasis aset nyata mengurangi potensi spekulasi dan fluktuasi perubahan harga, sehingga memperkuat stabilitas ekonomi (Sari, 2020). Selain itu, keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang ketat memastikan seluruh aktivitas perbankan berjalan sesuai prinsip Islam (Mansyur, 2015). Adopsi teknologi juga semakin meningkatkan jangkauan dan efisiensi layanan. Penggunaan *mobile banking* syariah, misalnya mempermudah nasabah di daerah terpencil untuk mengakses layanan keuangan berbasis halal, tentu pihak bank juga perlu mengedukasi pihak nasabah dengan arahan yang baik dan mudah dimengerti (Nurdin, 2019). Dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat tentang pentingnya keuangan yang etis dan berkelanjutan, perbankan syariah diprediksi bisa terus bertumbuh

seiring berjalannya waktu dan memainkan peran penting dalam industri perbankan di masa depan (Akhmad, 2018).

Pelayanan dalam sektor perbankan merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pada nasabah. Rahmawati dan Pramanik (2023) mengutarakan penelitian mereka terkait pelayanan yang cepat, tepat, dan memadai mampu menciptakan pengalaman positif bagi nasabah berdampak untuk mendorong kepercayaan nasabah secara jangka panjang. Pelayanan yang efektif tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional nasabah, melainkan juga membangun hubungan emosional yang mendalam (Sunarto et al., 2015).

Pelayanan di bank syariah tidak hanya dinilai dari ketanggapan dan ketepatan transaksi, tetapi juga memperhatikan dari penerapan nilai-nilai syariah seperti keadilan, kejujuran, dan transparansi (Abdullah & Kassim, 2021). Dalam mengupayakan dan mengukur kualitas layanan pada nasabah, Budiman (2020) menganalisis adanya 5 dimensi utama pelayanan, yakni bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Faktor bukti fisik menjadi aspek pertama yang dijelaskan karena bukti fisik dapat dirasakan langsung nasabah, meliputi fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, dan profesionalisme karyawan. Peningkatan pada aspek fisik ini, dapat meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap kualitas layanan secara signifikan (Ruspitasari,

2020).

Faktor keandalan adalah layanan bank yang mampu memenuhi janji layanan secara konsisten berperan penting dalam membangun kepercayaan nasabah (Kuo & Yang, 2011). Dalam konteks bank syariah, keandalan bisa semakin bermakna karena berhubungan secara langsung dengan prinsip amanah yang menjadi bagian dari nilai syariah (Ali & Amin, 2014).

Faktor ketanggapan merupakan kesiapan dan kecepatan dalam merespons keluhan nasabah, ketanggapan tidak hanya melibatkan kecepatan pelayanan, tetapi juga memberikan solusi yang memuaskan pelanggan (Zethaml & Bitner, 2013). Menurut Ladhari (2009) ketanggapan memiliki korelasi tinggi yang positif dengan kepuasan pelanggan di sektor jasa keuangan, jadi ketanggapan memberikan dampak yang besar pada kepuasan nasabah.

Faktor Jaminan dalam pelayanan, mencakup rasa aman, kredibilitas, dan kompetensi karyawan, juga menjadi poin penting dalam memperkuat loyalitas nasabah (McCole, 2004). Penelitian Kuo dan Yang (2011) memperlihatkan bahwa nasabah dari sebuah lembaga perbankan dapat bertahan apabila merasa yakin terhadap keamanan dan kredibilitas bank tersebut.

Faktor empati, aspek terakhir dari dimensi pelayanan, empati memberikan pengetahuan untuk menekankan perhatian personal terhadap kebutuhan unik setiap nasabah. Pelayanan yang

berlandaskan empati mampu memberikan pengalaman emosional mendalam pada nasabah, memperkuat hubungan dengan nasabah. Empati berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan (Ladhari, 2009). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zulfati (2019), menunjukkan kualitas pelayanan, citra merek, dan tingkat religiusitas nasabah turut mempengaruhi secara signifikan terhadap keputusan dalam memilih bank syariah tertentu.

Hal ini menjelaskan jika pelayanan menjadi faktor strategis dalam mencuri perhatian nasabah ditengah kompetisi industri perbankan syariah sehingga bank syariah dapat mempertahankan loyalitas nasabah. Efektivitas pelayanan karyawan bank tidak hanya bergantung pada standar operasional, melainkan juga pada kemampuan personal dalam membangun komunikasi efektif dengan nasabah, sehingga memberikan kesan pada pengalaman layanan saat diberikan (Sunarto, 2015).

Ketertarikan terhadap BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sebagai objek penelitian dalam studi ini didasarkan pada statusnya sebagai salah satu lembaga perbankan syariah terbesar di Ponorogo yang telah berhasil mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah ke dalam praktik perbankan yang ada di Indonesia. Dengan jaringan yang luas BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo juga mempengaruhi kepuasan pelanggan, mengukur dari jaringan nasabah milik BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang luas.

Hal ini menjadikan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sebagai objek penelitian yang relevan dan signifikan untuk menggali lebih dalam mengenai kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui terkait penerapan dan prosedur pelayanan karyawan pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Penelitian ini diharapkan oleh peneliti dapat memberikan kontribusi dan membantu dalam pengembangan strategi dan wawasan penerapan pelayanan yang ada di perbankan syariah lebih baik di sektor perbankan syariah.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan karyawan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo?
2. Bagaimana implementasi pelayanan karyawan dalam meningkatkan *good corporate governance* (GCG) pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan karyawan dalam meningkatkan *good corporate governance* pada BPRS Mitra Mentari Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan karyawan pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.
2. Manfaat Akademis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan rujukan dalam pengembangan ilmu terkait dengan fokus penelitian yang sama dan menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian terkait kajian yang sama.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian pada skripsi analisis pelayanan karyawan pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mencakup beberapa aspek kritis yang akan dijelajahi secara mendalam. Penelitian ini akan terfokus pada.

Ruang lingkup penelitian ini berfokus dalam mengetahui kepuasan pelayanan karyawan pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Lokasi penelitian dilakukan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Penelitian ini mencakup analisis pelayanan karyawan pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Metode yang dilakukan dalam menganalisis pelayanan karyawan adalah wawancara kepada karyawan tentang penerapan peraturan pelayanan, observasi pada pelayanan karyawan pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dengan tujuan untuk mengetahui terkait pelayanan karyawan pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

F. Definisi Istilah

Definisi pada skripsi analisis pelayanan karyawan pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo bertujuan menghindari perbedaan pengertian terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga hal yang dimaksudkan bisa menjadi lebih jelas, yakni sebagai berikut:

1. Bank Syariah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang bergerak berlandaskan prinsip-prinsip Islam, yang melarang penerapan praktik bunga bank dan menerapkan sistem bagi hasil dalam bertransaksi keuangan. Bank syariah menjalankan operasionalnya sesuai prinsip-prinsip syariah dengan menerapkan keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab sosial dalam setiap melayani nasabah bank syariah (Dianita et al., 2021).

2. *Good Corporate Governance* (GCG)

a. Pengertian

Good Corporate Governance (GCG) merupakan sebuah prinsip-prinsip dan praktik yang dibentuk untuk memberikan arahan dan mengendalikan perusahaan agar dapat berjalan secara efisien, bertanggung jawab, dan berkelanjutan (Hidayat & Sari, 2020).

b. Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG)

1) Transparansi

Transparansi merupakan prinsip awal dalam GCG yang mengharuskan perusahaan untuk mengungkapkan informasi yang sesuai, akurat, tepat waktu kepada semua pihak yang berkepentingan. Prinsip transparansi diterapkan untuk memastikan bahwa para pemangku kepentingan perusahaan dapat memahami kinerja perusahaan yang nyata dan potensi risikonya, sehingga memungkinkan pengambilan keputusan yang tepat (Yulianto & Hidayat, 2020).

2) Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban pihak dalam organisasi untuk mempertanggungjawabkan kinerja dan keputusan yang diambil perusahaan. Akuntabilitas juga menjadi pilar tata kelola perusahaan yang memastikan manajemen bertanggung jawab kepada pemegang saham dan pemangku kepentingan perusahaan (Sari & Wibowo, 2021).

3) Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan kewajiban perusahaan dalam mematuhi hukum dan norma etika berbisnis. Tanggung jawab memiliki keterlibatan

kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku serta kepatuhan terhadap standar etika (yulianto & Hidayat, 2020).

4) Independensi

Independensi merupakan prinsip yang mengharuskan pengelolaan perusahaan yang objektif, tidak adanya ancaman dan pengaruh pihak luar. Penerapan independensi memiliki poin penting untuk menjaga keadilan dalam pengambilan keputusan dan menghindari penyalahgunaan kekuasaan (Sari & Wibowo, 2021).

5) Keadilan

Keadilan atau juga bisa disebut fairness adalah prinsip yang menjamin sikap dan perlakuan yang adil terhadap semua pihak yang berkepentingan, termasuk pemegang saham minoritas, karyawan, dan masyarakat. Prinsip keadilan berfungsi mencegah terjadinya diskriminasi atau dominasi pihak-pihak tertentu dalam struktur organisasi (Lestari & prasetya, 2021).

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kekuatan suatu lembaga atau organisasi dalam memberikan layanan demi memnuhi dan

melampaui timbal balik nasabah yang baik, meliputi aspek kecepatan, kenyamanan, keamanan informasi, dan responsivitas. Kualitas pelayan juga menerapkan nilai-nilai syariah seperti etika, amanah, dan kejujuran (Mubarokati, 2018).

4. Pelayanan Islami

Pelayanan berbasis Islam merupakan bentuk penerapan nilai-nilai syariah dalam aktivitas layanan, menunjukkan adanya interaksi sebagai bentuk dedikasi dan kejujuran yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab. Dalam bentuk konteks perbankan syariah, pendekatan pelayanan ini hadir untuk mengimplementasiakan kebutuhan pelayanan umat muslim yang ingin melakukan transaksi dengan sistem keuangan yang sesuai syariah untuk menjauhi sistem spekulasi dan ketidakpastian dari lembaga konvensional.

5. Pelayanan Berbasis Syariah

Pelayanan berbasis syariah adalah pendekatan layanan yang tidak hanya berbentuk secara transaksi, tetapi juga mengutamakan nilai-nilai spiritual dan etika Islam, seperti keadilan, kejujuran, ketulusan, dan tanggung jawab sosial. Hal ini menekankan bahwa interaksi dengan nasabah mencerminkan adab dan nilai-nilai Islam dalam praktik layanan keuangan (Amrullah, 2018).