ISLAM
UNIVERSITAS
INDONESIA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan urat nadi perekonomian suatu negara. Perbankan menjadi instrument penting pada pembangunan nasional. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting di dalam perekonomian suatu negara. Tidak sedikit kegiatan perekonomian terutama di sektor riil digerakkan oleh perbankan, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Bank menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November tentang Perbankan: "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat". Terciptanya iklim investasi dan terciptanya lapangan kerja tidak luput dari peranan perbankan.

Sebagai lembaga perantara keuangan (intermediary), perbankan perlu memerhatikan pelayanan kepada nasabahnya. Pelayanan perbankan yang baik akan menimbulkan dampak-dampak positif tersendiri bagi suatu perbankan, diantaranya terpenuhinya kebutuhan nasabah, berjalannya mekanisme operasional yang baik, kepuasan yang dirasakan nasabah, meningkatnya citra bank di mata nasabah, dan tujuan-tujuan bank yang lain pun akan tercapai.

Perbankan sebagai mitra masyarakat diharapkan dapat mewujudkan transaksi yang nyaman dan aman. Indikator pelayanan yang baik pada perbankan diimplementasikan dengan ideal sehingga terciptanya pelayanan publik yang mudah dan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016.

Perbankan syariah diharuskan menginterpretasikan nilai-nilai Islam dan implementasi operasional perbankan yang jujur dan adil, sehingga citra perbankan syariah terjaga dan dapat menarik hati masyarakat menjadi nasabah yang loyal terhadap perbankan syariah. Berbagai strategi juga diperlukan untuk menarik hati para calon nasabah, sehingga perlu diadakan evaluasi terhadap kinerja dan

operasional yang lebih baik supaya tidak mengecewakan nasabahnya, serta diadakannya presentasi edukasi pengenalan produk kepada calon nasabah.

Pihak perbankan tentunya berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah, kualitas pelayanan yang baik mampu memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan nasabah.

Nasabah yang merasa tidak mendapatkan layanan baik disaat menyampaikan keluhan akan berinisiatif untuk berpindah ke perbankan lain yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dan keluhan lainnya dengan baik, dampak lainnya ketika nasabah merasa tidak puas, mereka mencoba menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari ketidakmampuan melayani nasabah dengan baik.

Keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah kepada perbankan dan produk-produknya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Salah satu strategi yang diyakini merupakan manajemen penanganan komplain nasabah secara baik.

Seperti yang diketahui bahwa salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik dalam sistem perbankan nasional adalah mengenai perlindungan konsumen perbankan, untuk hal ini masalah perlindungan dan pemberdayaan konsumen juga mendapat perhatian khusus di dalam Pilar Keenam Arsitektur Perbankan Indonesia. Dengan mengangkat topik tersebut menunjukkan adanya perhatian khusus yang diberikan Bank Indonesia terhadap konsumen yang sering kali berada dalam posisi yang lemah dan kurang diuntungkan apabila terjadi perselisihan kasus antara bank dengan nasabahnya (hermansyah, 2005).

Pada peraturan Bank Indonesia nomor: 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang

dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, peraturan ini diadakan dengan tujuan menciptakan sistem kepedulian yang tinggi, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan agar dapat meningkatkan dan menjaga kepercayaan masyarakat terkhusus bagi nasabah.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji proses penyelesaian perkara konsumen yang masih perlu diketahui apakah sudah memenuhi kriteria penanganan dengan baik, dan apakah penanganan yang dilakukan sudah sesuai dengan prinsip syariah.

Perbankan syariah sebagai perbankan yang menerapkan kaidah syariah pada produk dan layanannya, dengan mekanisme operasional yang belum familiar di lingkungan masyarakat, maka tidak menutup kemungkinan adanya nasabah yang melakukan pengaduan dan keluhan. Pentingnya peningkatan literasi keuangan atas dasar minimnya pengetahuan konsumen tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan sebagai salah satu cara meningkatkan pengetahuan, keyakinan, dan keterampilan konsumen dan/atau masyarakat agar mampu menentukan produk dan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, memahami dengan benar manfaat dan risikonya, mengetahui hak dan kewajiban, meyakini bahwa produk dan jasa keuangan yang dipilih tersebut sudah sesuai dengan kemampuannya serta dapat meningkatkan kesejahteraan mereka.

Salah satu yang ingin dicapai perbankan syariah adalah *kemaslahatan*, *kemaslahatan* identik dengan kepuasan, pemenuhan kebutuhan (*utility*). *Kemaslahatan* tidak terwujud bila produk dan pelayanan pada perbankan syariah belum memenuhi kebutuhan nasabah atau tidak sesuai dengan keinginan nasabah. Pada dasarnya pemenuhan kebutuhan nasabah dan penanganan komplain dengan baik akan melahirkan *maslahah* dan kepuasan terhadap nasabah. (P3EI, 2007)

Berorientasikan *kemaslahatan*, perbankan syariah menyusun konsep "manajemen penanganan komplain nasabah pada bank syariah" untuk terwujudnya pelayanan yang baik dan terciptanya kenyamanan nasabah perbankan syariah. Wahyono (2010) menyebutkan penilaian atau suatu manajemen komplain yang baik menurut Petterson manajemen penanganan komplain nasabah yang baik

berdasarkan karakteristik : *commitment* (komitmen), *fairness* (adil), *visible* (jelas), *responsiveness* (kecepatan), *simple* (mudah), *accessible* (mudah diakses), konfidensial, *record* (catatan), *remedy* (memperbaiki), dan sumber daya.

B. Rumusan Masalah

Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah yang mempunyai reputasi yang baik sebagai pemimpin pangsa pasar syariah, pada data asosiasi perbankan syariah Indonesia (Asbisindo), Bank Syariah Mandiri mencatatkan aset per Desember 2016 sebesar Rp78,8 triliun atau mengalami peningkatan sebesar 12,03 persen bila dibandingkan tahun lalu sebesar Rp70,4 triliun. Sebagai lembaga keuangan, tidak menutup kemungkinan untuk Bank Syariah Mandiri mendapatkan keluhan dari nasabahnya, pentingnya mengoptimalkan unit pengaduan nasabah untuk penanganan yang cepat dan tepat merupakan salah satu upaya membentuk layanan yang baik, karena pada dasarnya pengaduan yang tidak digubris akan menjadikan loyalitas nasabah memudar.

Maka untuk memfokuskan pembahasan, dengan ini peneliti telah menentukan rumusan masalah yaitu "Bagaimana manajemen penanganan komplain nasabah yang diimplementasikan bank syariah Mandiri KCP Sleman ditinjau dari ekonomi islam?"

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, secara praktis dan teoritis diharapkan mampu memberikan wawasan yang komprehensif terhadap mekanisme operasional perbankan syariah. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, untuk mempertegas arah penelitian ini maka dibuatlah tujuan penelitian sebagai berikut :

"Menjelaskan dan menganalisis manajemen penanganan komplain nasabah yang sudah diimplementasikan Bank Syariah Mandiri KCP Sleman ditinjau dari ekonomi Islam".

D. Manfaat Penelitian

1. Secara akademis

   Penelitian ini digunakan untuk memberikan wawasan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya terkait baiksi dan sistematika penanganan komplain nasabah pada perbankan syariah.

2. Secara praktis

   a. Penelitian ini digunakan untuk nasabah perbankan syariah dan masyarakat mengetahui dan memahami pelayanan perbankan syariah yang berlandaskan ekonomi Islam.

   b. Penelitian ini digunakan perbankan syariah sebagai acuan untuk berupaya meningkatkan pelayanan nasabah dan mempertahankan prestasi pelayanan yang baik.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penyusunan skripsi ini adalah :

Pada bab I, berisi pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian serta sistematika penulisan.

Pada bab II, berisi telaah pustaka dengan jurnal dan penelitian terdahulu terkait manajemen penanganan komplain nasabah pada perbankan syariah dan tinjauannya secara umum.

Tinjauan umum tentang manajemen penanganan komplain nasabah pada perbankan syariah dengan sub-sub bab sebagai berikut :

a. Perbankan
b. Mekanisme operasional perbankan syariah.
c. Manajemen penanganan komplain nasabah.
d. Tipe-tipe keluhan nasabah yang melakukan komplain.
e. Kategori keluhan nasabah.
f. Masalah yang sering dikeluhkan nasabah.
g. Manfaat dari keluhan nasabah.
h. Manajemen penanganan komplain nasabah yang efektif.
i. Konsep ekonomi Islam terkait kemaslahatan

Pada bab III, berisi tentang metode penelitian. Metode penelitian adalah tatacara pelaksanaan penelitian dalam rangka mencari jawaban atas permasalahan penelitian yang diajukan secara logis, empiris, dan sistematis. Terdiri dari sub bab mencakup :

a. Desain penelitian
b. Lokasi penelitian
c. Waktu pelaksanaan penelitian
d. Obyek penelitian
e. Sumber data penelitian
f. Metode pengumpulan data
g. Metode Analisis

Pada bab IV, berisi tentang hasil penelitian dan analisis yang mendasarkan pada rumusan masalah yang sudah ditetapkan serta diuraikan berdasarkan sumber data yang diperoleh secara langsung pada saat penelitian berlangsung yang terdiri dari sub bab yaitu :

1. Profil Bank Syariah Mandiri dan produk-produknya
2. Identifikasi Subjek Penelitian
3. Manajemen penanganan komplain pada perbankan syariah
4. Manajemen penanganan komplain nasabah berdasarkan prinsip ekonomi islam

Pada bab V, merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan, diperoleh dari hasil penelitian ini serta peneliti memberikan saran-saran dengan harapan dapat mengembangkan pengetahuan masyarakat terhadap operasional perbankan syariah, dan semoga dapat bermanfaat untuk perbankan syariah serta apabila ada kekurangan semoga adanya penelitian selanjutnya yang menyempurnakan penelitian ini.