

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Sebagai lembaga keuangan yang mengelola uang nasabah, perbankan mempunyai tanggung jawab besar yang harus disertai kejujuran, yang mana itu merupakan unsur penting dalam sebuah kepercayaan. Karena pada dasarnya bisnis perbankan merupakan bisnis yang dilandasi oleh kepercayaan dari nasabah kepada bank.

Oleh karena itu, tentu ada etika-etika yang harus dipatuhi dan dijalankan dalam bekerja di dunia perbankan. Seorang bankir profesional tentu akan menjalankan pekerjaannya sesuai dengan etika-etika perbankan yang ada. Jika bankir tersebut profesional, maka nasabah pun akan merasa aman dan nyaman karena telah menitipkan simpanannya di tangan bankir yang tepat. (Kasmir, 2004 : 168)

Dengan adanya bankir profesional, nasabah tentu akan merasa puas dengan pelayanan yang ada di suatu bank. Karena salah satu strategi untuk memenangkan persaingan bisnis yaitu memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Layanan prima harus dilakukan dengan pendekatan secara kekeluargaan, ramah-tamah, sopan dan tentunya menjunjung tinggi etika perbankan. Dengan diterapkannya etika dan kejujuran dalam suatu bank, maka akan berpengaruh positif terhadap perkembangan dan juga meningkatkan nilai plus bank itu sendiri. Semakin ketatnya tingkat persaingan dan nasabah yang

semakin kritis mengharuskan suatu bank untuk menjaga kualitas dengan terus mengutamakan kepuasan nasabah. (Julius R. Latumaerissa, 2014: 315)

Hal ini mengharuskan bank syariah untuk mencoba strategi pemasaran, yaitu dengan meningkatkan kinerja pelayanan dan memperluas segmen pasar. Dengan pengembangan kepuasan nasabah, itu menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan market share bank syariah.

Semakin ketatnya persaingan dalam memenuhi kebutuhan nasabah menyebabkan setiap bank harus membuat strategi baru dan menempatkan orientasi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Ini terlihat pada pernyataan visi dan misi suatu bank yang selalu berkomitmen bahwa kepuasan nasabah yang nomor satu. Dewasa ini semakin diyakini bahwa dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada nasabah melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas merupakan kunci utama dalam memenangkan suatu persaingan.

Apabila nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank, maka nasabah akan loyal dalam menggunakan jasa bank. Dengan terus menjaga kepuasan nasabah maka bank akan semakin berkembang dan dapat dipercaya dalam jangka panjang. Sebaliknya, suatu bank yang mengabaikan etika bisa membuat hilangnya kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. Dan bahkan mungkin bisa menyebabkan kebangkrutan/ colabse, karena memang yang mendasari nasabah mau menitipkan dananya kepada bank hanyalah kepercayaan. Jika bank tersebut sudah tidak bisa dipercaya, nasabah akan berpindah ke bank yang lain. Dan tentu image jelek yang akan didapatkan

bank. Oleh karena itu, jangan sampai suatu bank membuat kecewa nasabah, karena membangun kepercayaan tidaklah mudah. (Kasmir, 2004 : 169)

Namun dewasa ini dalam upaya mencapai tujuan utama bisnis, yaitu memperoleh laba sebanyak-banyaknya, bank terkadang kurang memperhatikan kewajibannya. Terkadang suatu bank sering melupakan nilai-nilai etika, yang mana itu menentukan jalan atau tidaknya suatu bank dalam jangka panjang. Tidak hanya banknya, tetapi juga pegawai yang ada didalam bank tersebut. Saat ini terdapat atau bahkan banyak seorang bankir yang kurang beretika. Artinya, bankir tersebut tidak sesuai dengan etika-etika yang ada dalam perbankan, baik dari sikap dan perilakunya atau pun cara pelayanannya terhadap nasabah.

Berdasarkan pengalaman penulis, banyak sekali terjadi seorang bankir yang tidak ramah atau bersikap sinis terhadap nasabah, padahal sejatinya nasabah adalah raja yang harus dilayani sebaik mungkin. Ada juga seorang bankir yang didepan nasabah bankir tersebut ramah dan sopan tetapi apabila nasabah tersebut sudah meninggalkan bank, bankir tersebut seperti merendahkan nasabah atau menceritakan rahasia nasabahnya pada pegawai-pegawai bank yang lain. Hal ini seharusnya tidak boleh dilakukan oleh seorang bankir, karena rahasia nasabah harus lah dijaga dengan amanah tidak perlu disebarluaskan hingga seluruh pegawai mengetahuinya. Karena apabila nasabah mengetahui sikap dan perilaku bankir tersebut maka tentu nasabah akan malu karena rahasianya tersebar luas dan itu membuat nasabah menjadi tidak nyaman.

Seharusnya seorang bankir yang sudah melanggar etika-etika perbankan diberikan peringatan atau sanksi yang tegas agar tidak mengulangi perbuatannya yang mungkin bisa menyebabkan pengaruh buruk terhadap banknya. Dan juga didalam kode etik perbankan sudah jelas tercantum bahwa seorang bankir harus menjaga segala kerahasiaan nasabah dari pihak mana pun.

Karena pentingnya etika bankir yang harus dimiliki oleh setiap pegawai bank, agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan pihak bank. Dengan adanya etika perbankan ini diharapkan bank mampu bekerja dengan optimal yang tentunya sesuai dengan etika perbankan Islam untuk terus meningkatkan kepuasan nasabah. (Nur Rianto Al Arif, 2012: 190)

Oleh karena itu, berdasarkan pengalaman penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Etika Bankir terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh sikap dan perilaku terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimanakah pengaruh penampilan terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimanakah pengaruh cara berpakaian terhadap kepuasan nasabah?
4. Bagaimanakah pengaruh cara berbicara terhadap kepuasan nasabah?
5. Bagaimanakah pengaruh cara bertanya terhadap kepuasan nasabah?

6. Bagaimanakah pengaruh gerak-gerik terhadap kepuasan nasabah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh sikap dan perilaku terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk mengetahui pengaruh penampilan terhadap kepuasan nasabah
3. Untuk mengetahui pengaruh cara berpakaian terhadap kepuasan nasabah
4. Untuk mengetahui pengaruh cara berbicara terhadap kepuasan nasabah
5. Untuk mengetahui pengaruh cara bertanya terhadap kepuasan nasabah
6. Untuk mengetahui pengaruh gerak-gerik terhadap kepuasan nasabah

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Peneliti
  - a. Menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas tentang etika bankir.
  - b. Memberikan pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah yang ada di dunia perbankan.
2. Bagi Perbankan
  - a. Sebagai tambahan informasi dalam mengembangkan jasa perbankan.
  - b. Sebagai bahan evaluasi atas kinerja perbankan selama ini dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

### 3. Bagi Pembaca

- a. Dapat menambah ilmu pengetahuan tentang etika bankir secara luas.
- b. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang tertarik pada masalah yang sama, khususnya di industri perbankan syariah.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan disajikan untuk memberikan gambaran dari keseluruhan isi penelitian ini. Sistematika yang jelas dan terarah dapat dengan mudah dipahami oleh pembaca. Penulisan dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima (5) bab, diantaranya sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, serta sistematika pembahasan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI**

Bab ini memuat uraian tentang tinjauan pustaka terdahulu dan kerangka teori yang relevan dan terkait dengan tema skripsi, yaitu berupa artikel ilmiah, jurnal, hasil penelitian maupun buku.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat secara rinci metode penelitian yang digunakan peneliti beserta justifikasi/alasannya; jenis penelitian, lokasi, populasi, sampel, jenis dan

sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional variabel serta analisis data yang digunakan.

#### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dengan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda serta pembahasannya.

#### BAB V : PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.