

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat kita dari dulu mempunyai kebiasaan melakukan tanda tangan dalam hal bertransaksi di perbankan. Sebagian besar produk dan proses pelayanan jasa perbankan dialami dan dikonsumsi ketika pelayanan berlangsung. Pemasaran dan edukasi pelayanan jasa perbankan berawal dari meja *customer service*. Tidak hanya berawal dari meja *customer service*, tetapi juga dari peran kesadaran akan pentingnya tingkat pendidikan dari para pemakai jasa dalam menciptakan kepuasan yang nyata dan sesuai dengan sistem yang telah diatur oleh penyedia jasa keuangan untuk melakukan sebuah kegiatan yang melibatkan jasa perbankan. Semakin tinggi tingkat pendidikan pemakai jasa akan lebih mudah untuk menerima arahan dalam melakukan kegiatan yang menyangkut di instansi perbankan, begitupun sebaliknya apabila tingkat pendidikan rendah akan lebih sulit untuk menerima arahan dari pihak instansi perbankan.

Tingkat pendidikan juga merupakan bagian dari upaya untuk membantu manusia memperoleh kehidupan yang bermanfaat hingga diperoleh suatu kemaslahatan hidup, baik secara individu maupun kelompok. Sebagai proses, pendidikan memerlukan sebuah sistem yang terprogram, serta tujuan yang jelas agar arah yang dituju mudah dicapai. Pendidikan

produk dan jasa perbankan syariah salah satunya, produk bank syariah bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukkan melalui cara yang diterapkan oleh bank syariah dalam melayani nasabah, yaitu bermula dari meja *customer service* dengan memberikan pelayanan dan memberikan edukasi kepada nasabah.

Salah satu strategi Bank Syariah Bukopin cabang Sidoarjo yang tepat untuk mengetahui kemampuan bank syariah dalam memuaskan nasabah wali murid SD AL-Falah Tropodo adalah dengan mengupayakan sistem umpan-balik yang memungkinkan bank syariah dapat mengetahui langsung dari pelanggan itu sendiri, apakah mereka puas dengan pelayanan bank syariah dan harapan mereka tentang bagaimana seharusnya bank syariah memberikan pelayanan yang memuaskan menurut persepsi nasabah. Sistem umpan balik menjadi mudah diwujudkan manakala perbankan mempunyai *customer service* atau pelayanan nasabah. *Customer service* atau pelayanan nasabah pada hakikatnya adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wali murid SD Al-Falah Tropodo.

SD AL-Falah Tropodo memilih menggunakan jasa Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo karena nasabah dapat membuka rekening tabungan dengan langsung memperoleh kartu ATM untuk melakukan transaksi penarikan tunai serta transaksi non tunai lainnya melalui mesin ATM dan pembayaran secara elektronik serta bebas administrasi bulanan. Serta adanya dorongan dari pihak sekolah untuk membuka ATM Bank

Syariah Bukopin sebagai mempermudah akses pembayaran putra-putri sekolah untuk tiap bulannya.

Mengingat pentingnya *customer service* ini, perbankan syariah menyiapkan tenaga khusus yang terlatih baik dengan kualifikasi istimewa dengan maksud untuk melayani dan sekaligus mengedukasi awal wali murid SD Al-Falah untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan nasabah, khususnya kebutuhan untuk bertransaksi non tunai. Salah satu pelayanan dari *customer service* Bank Syariah Bukopin Sidoarjo yaitu memberikan edukasi kepada nasabah tentang penggunaan ATM untuk transaksi non tunai yang tidak hanya sekedar diambil manfaatnya sebagai transfer atau tarik tunai semata. Lebih dari itu manfaat teknologi ATM dapat digunakan untuk membayarkan tagihan bulanan nasabah, seperti tagihan listrik, telepon, sekolah, pembayaran kartu kredit, dan pembelian pulsa.

Peran *customer service* sangat mendukung bagi peningkatan kualitas bank, karena *customer service* pembina dan memelihara keberadaan hubungan antara bank syariah dengan nasabah, dengan adanya tenaga *customer service* yang berkualitas dapat lebih cepat teknologi jasa dan informasi terbaru yang diluncurkan oleh bank syariah dapat segera berpindah ke nasabah, dan secara cepat pula wali murid SD Al-Falah akan segera menggunakan jasa teknologi tersebut.

Selain berfungsi memelihara keberadaan wali murid SD Al-Falah agar tetap setia dan tetap menggunakan jasa perbankan tersebut, *customer service* juga berperan dalam menciptakan peluang penjualan produk dan jasa

seperti tarik tunai, transfer, pembayaran dan lain sebagainya dirasakan sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat yang penting dan tidak bisa ditinggalkan. Dengan menggunakan ATM yang dimilikinya, seseorang dapat dengan mudah melakukan transaksi tersebut. Bahkan kini era transaksi non tunai sudah menjadi tren tersendiri, khususnya di kalangan wali murid SD Al-Falah Tropodo yang berjiwa modern, dan semakin menggeser penggunaan transaksi tunai.

Untuk sekarang ini perbankan syariah berusaha mengoptimalkan pelayanan kualitas jasa teknologi, dalam rangka meraih konsumen sebanyak-banyaknya, sesuai dengan fungsi bank syariah yang menghimpun dana dari pihak ketiga dan menyalurkan dananya kepada debitur, bank juga mempunyai fungsi sebagai penyedia pelayanan jasa, seperti penyedia jasa pelayanan teknologi operasional untuk aplikasi pembayaran yang lebih cepat, aman, dan efisien. Meskipun investasi dalam pelayanan jasa teknologi operasional akan menyerap biaya yang sangat tinggi. Hal ini dilakukan perusahaan perbankan syariah karena para nasabah bank syariah cenderung memilih bank yang memiliki fasilitas teknologi yang baik dengan harapan akan mendapatkan kemudahan dan kecepatan dalam proses kegiatan operasionalnya, dan dalam memenangkan persaingan antara bank syariah dalam menjalankan bauran pemasarannya dapat dilakukan berbagai strategi. Akan tetapi, ketepatan penggunaan strategi bauran pemasaran jasa suatu bank ditentukan melalui kualitas jasa yang ditawarkan. Keberhasilan faktor ini dapat diukur melalui:

seperti e-tunai, cek elektronik, electronic funds transfer dan kartu kredit elektronik. Teknologi di era sekarang mengalami kemajuan yang sangat pesat baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem *host to host*, sistem jaringan dan komunikasi data yang memberikan dampak luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik. Perkembangan bidang teknologi E-Banking saat ini juga mengalami lompatan besar dengan menciptakan transaksi bank menjadi mudah, cepat dan real time tanpa ada batasan waktu dan tempat.

Sistem pembayaran non tunai melalui ATM ini suatu mekanisme yang mengkoneksikan komponen sistem pembayaran satu dengan yang lain. Tujuan dari teknologi ini adalah sebagai syarat agar dapat melakukan perpindahan dana secara lebih cepat dan efisien. Bermula dari kebutuhan untuk melakukan perpindahan dana secara cepat, efisien, dan aman, maka adanya inovasi teknologi sistem pembayaran. Keamanan dari sistem transaksi dari teknologi melalui ATM ini antara lain:

1. Pin merupakan kode akses sehingga no pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.
2. User ID bersifat rahasia dan key token tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar.
3. Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan risiko.
4. Nasabah harus berhati-hati, karena banyak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik dengan melalui phising atau kegiatan hacker.

