

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tingkat persaingan bank syariah tidak hanya sesama bank syariah melainkan juga bank konvensional. Oleh karena itu, salah satu perbandingan yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam layanan. Bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan pada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang akurat dan cepat.¹

Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Nasabah akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa nasabah akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya. Maka yang menjadi tolak ukur kepuasan nasabah terletak pada tingkat pelayanan pihak bank yang diberikan kepada para nasabah.

¹Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hal.185

Kepuasan pelanggan juga dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang diberi sesuai atau tidak dengan keinginannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya memberikan hasil sesuai dengan harapan. Banyak perusahaan memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasannya hanya biasa-biasa saja akan mudah untuk berubah bila mendapatkan tawaran yang lebih baik. Indikator kepuasan nasabah dapat dilihat dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.²

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh pelanggan. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi pelanggan yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu

² Heni Amelia Wati, *Skripsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Customer Service Pada BNI Syariah Cabang Bukit Tinggi*, Padang: UIN IB Padang, 2018), hal.3

rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi pelanggan.

Kepuasan nasabah dapat juga diukur dari berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah, yang salah satunya adalah dengan pemberian nomor antrian. Pengembangan sistem nomor antrian sangat berpengaruh terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam mengefisienkan waktu agar mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam berinteraksi.

Jika mengaitkan persoalan antrian dengan kepuasan pelanggan tentu akan sangat berkaitan. Hal ini dikarenakan waktu mengantri merupakan salah satu tolak ukur penilaian terhadap kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan bank. Antrian merupakan kegiatan yang sering kali dijumpai bukan hanya pada kegiatan-kegiatan komersil, pusat pemerintahan, bahkan antrian kini dapat dijumpai pada kantor-kantor layanan masyarakat, seperti antrian di pusat perbelanjaan, antrian di bank. Dilihat dari beberapa lembaga keuangan bank yang sudah menerapkan nomor antrian maka nasabah lebih mudah mengerti dan tidak banyak bertanya karena nasabah hanya akan menunggu nomor antriannya.³

Antrian terjadi ketika jumlah nasabah yang dilayani melebihi kapasitas layanan yang tersedia. Tidak adanya nomor antrian pada bank membuat nasabah menjadi tidak teratur dan mengeluh karena mereka kerap menunggu lama tetapi di dahului oleh nasabah yang lain.

³ Hilda, *Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Bungku*, Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako, Vol.4, No.3, 2018, hal, 201

Dampaknya dari tidak adanya nomor antrian nasabah menjadi kurang merasa puas dan mengeluh terhadap pelayanan bank. Pentingnya nomor antrian sangat mempengaruhi pelayanan yang ada di bank tersebut, banyaknya nasabah yang akan dilayani oleh Customer service sangat membutuhkan nomor antrian untuk mengatur nasabah yang ada, karena tidak adanya nomor antrian membuat nasabah tidak teratur dan menunggu lama.

PT Bank Nagari Cabang Syariah Solok merupakan perusahaan yang berlokasi di kota solok. Saat ini pada Bank Nagari cabang syariah solok tidak memakai sistem nomor antrian, tetapi nasabah hanya dibantu oleh satpam yang bertugas di depan pintu bank dan mengarahkan nasabah yang mau bertransaksi di bank tersebut. Yang mananasabah hanya langsung mengisi slip dan duduk di kursi tunggu yang telah tersedia didalam bank sambil menunggu giliran untuk dilayani oleh Teller dan Customer Services.⁴ Hal ini menyebabkan nasabah menunggu lebih lama dan mengeluh karena tidak adanya nomor antrian pada bank tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai masalah “ **Pengaruh Ketidak Adanya Nomor Antrian Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Syariah Cabang Solok**”.

⁴ Pt Bank Nagari syariah cabang solok

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka untuk lebih memudahkan pemahaman tugas akhir ini penulis perlu merumuskan hal-hal yang menjadi pokok pembahasan penelitian, yaitu “ Bagaimanakah pengaruh ketidak adanya nomor antrian terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok”?

C. Batasan Masalah

Peneliti mengarahkan pembahasan ini kepada tujuan yang diharapkan dan tidak menyimpang dari sasaran yang diinginkan maka penulis membatasi masalah ini hanya pada kepuasan nasabah terhadap ketidak adanya nomor antrian.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui Pengaruh tingkat kepuasan nasabah terhadap ketidak adanya nomor antrian pada Bank Nagari Cabang Syari'ah Solok.

E. Kegunaan Penelitian

1. Untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap tidak adanya nomor antrian pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.
2. Sebagai bahan referensi bagi pembaca untuk mengetahui bagaimana pengaruh tingkat kepuasan adanya nomor antrian pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.

3. Untuk memenuhi persyaratan persyaratan dalam menyelesaikan studi dalam bidang Manajemen Perbankan Syariah UIN Padang guna mencapai Ahli Madya (A.Md)

F. Penjelasan Judul

Untuk mengarahkan tulisan ini ada perlunya penulis menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul tugas akhir ini :

Pengaruh : Daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang”⁵

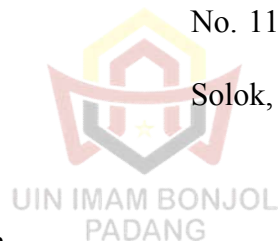
Ketidak adanya Nomor antrian : Suatu perusahaan yang tidak menerapkan sistem antrian yang mana antrian tersebut adalah Suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan).

Kepuasan nasabah : Kepuasan Nasabah adalah harapan perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa . Artinya apa yang di harapkan dapat dicapai oleh

⁵[Http://www.digilib.unila.ac.id](http://www.digilib.unila.ac.id), 14 mei 2019, 22.30

pelanggan sesuai dengan kenyataannya.⁶

Bank Nagari Cabang Syari'ahSolok : Perbankan yang membantu dan mendorong pembangunan daerah di segala bidang dan menambah sumber pendapatan daerah serta menunjang pengembangan dunia usaha dan pertumbuhan ekonomi dengan pola syari'ah.⁷ Bank syariah yang beralamatkan di Jl. Jend. Sudirman No. 11, Kp. Jawa, Tj. Harapan, Kota Solok, Sumatera Barat 27317.0



G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ada dua yaitu

- a. Penelitian lapangan (*field research*) yaitu memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi, maka jenis penelitian gunakan adalah jenis penelitian kuantitatif.⁸ Penelitian kuantitatif adalah penelitian dilakukan dengan tujuan untuk memberikan

⁶ Ririn Dwi Yanti, *Skripsi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service (CS) Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang*, (Padang: UIN Imam Bonjol Padang, 2018), hal .26

⁷ Sejarah Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat, [www. BankNagari,Co.Id](http://www.BankNagari.Co.Id), Sabtu 25 Maret 2017, 13.56 WIB

⁸ [Http:// www.ethesis.uin-malang.ac.id](http://www.ethesis.uin-malang.ac.id), 14 mei 2019, 22.48

gambaran tentang suatu keadaan, data yang sebenarnya dengan fakta tentang nomor antrian terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.

- b. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) merupakan penelitian kualitatif yang pada umumnya tidak terjun langsung ke lapangan dalam pencarian sumber datanya. Penelitian kepustakaan merupakan metode yang digunakan dalam pencarian data atau cara pengamatan dan menganalisis sumber data untuk diolah dan disajikan dalam bentuk laporan tugas akhir.

2. Jenis Data

Dalam penelitian ini data digunakan diklarifikasikan menjadi dua jenis yakni primer dan sekunder. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data Primer

Yaitu data yang diambil langsung dari sumber pertama, dalam penelitian ini yang menjadi data primer yaitu wawancara langsung kepada informan yaitu customer service Nikita Permata Ardi dan pengisian data kuosioner yang di berikan kepada nasabah.

b. Data sekunder

Data yang dikumpulkan dan diperoleh dari atau pihak lain. Dalam hal ini yang menjadi data sekunder dapat berupa data yang telah tersedia, sehingga cepat dan mudah untuk memperolehnya.

Seperti studi kepustakaan, jurnal-jurnal, internet, majalah, tugas akhir, skripsi, dan sumber lain yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

3. Teknik pengumpulan data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Untuk mendapatkan data yang akurat, dalam menyusun penelitian ini dilakukan wawancara dalam bentuk tanya jawab secara langsung dengan pihak bank dan nasabah pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.

b. Kuosioner

Yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

c. Observasi

Untuk mendapatkan data yang akurat, penulis melakukan pengamatan langsung kelapangan yang berkaitan dengan tidak ada nomor antrian dan kepuasan nasabah.

d. Tinjauan Kepustakaan

Data yang diperoleh dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku perpustakaan, catatan, literatur-teratur

yang berkaitan dengan masalah ini serta mengumpulkan data-data dan artikel-artikel yang dianggap perlu.

4. Teknik Analisis Data

Ternik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif yaitu cara mengelola data yang dirumuskan dalam bentuk tulisan dan angka yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dan diambil kesimpulan bagaimana sesungguhnya yang terjadi pada objek yang diteliti.

H. Sistematika Penulisan

- BAB I : Merupakan Bab pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, focus penelitian dan rumusan masalah, penjelasan judul, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan
- BAB II : Bab ini menguraikan landasan teoritis, yang berisi pengertian kepuasan nasabah, Jenis- jenis kepuasan nasabah, Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, Indikator kepuasan nasabah, Pengertian nomor antrian, Konsep-konsep dasar teori antrian , Sistem dan struktur antrian, Peranan nomor antrian, Pengaruh tidak ada nomor antrian.

- BAB III : Berisi gambaran umum PT Bank Nagari Cabang Syariah Solok, sejarah berdirinya bank, profil bank, ruang lingkup kegiatan, produk dan layanan, stuktur dan organisasi dan sistem penerapan ketidak adanya nomor antrian.
- BAB IV Pembahasan menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap tidak adanya nomor antrian pada Bank Nagari Syariah Cabang Syariah Solok.
- BAB V : Bab ini merupakan bagian penutup, yang berisikan tentang kesimpulan dan saran.

