

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan, deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat melakukan transaksi peminjaman uang (*kredit*) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Menurut Undang- Undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹

Menurut Undang- Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Syariah adalah:

Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah.

¹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada), hal. 24.

Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam menetapkan fatwa dibidang syariah.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan dengan masalah bidang keuangan. Jadi dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama yaitu:

- a. Menghimpun dana
- b. Menyalurkan dana
- c. Memberikan jasa bank lainnya.²

Bank sebagai lembaga penghubung antara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana dan harus selalu mengedepankan pelayanan agar kedua aspek ini dapat dilakukan dengan baik dengan pelayanan yang maksimal maka pihak yang memiliki kelebihan dana akan nyaman dan merasa aman menempatkan dananya di bank, sedangkan pihak yang membutuhkan dana akan merasa terbantu dan percaya bahwa bank dapat menjadi solusi yang tepat untuk mengajukan bisnisnya.

²Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: RajawaliPers, 2014), H.12

Hal ini merupakan profit bagi bank itu sendiri. Banyak yang beranggapan bahwa *service excellent* (pelayanan prima) telah memudar atau sudah jarang di temui dalam masyarakat. Cara yang dapat dilakukan agar pelanggan kembali adalah dengan cara meningkatkan pelayanan. Pelayanan yang baik dapat membuat loyalitas nasabah atau pelanggan itu dalam kondisi yang baik. Dalam bidang perbankan kita dapat melihat bahwa nasabah adalah objek yang paling penting untuk kelangsungan usaha perbankan. Oleh karena itu, loyalitas nasabah adalah factor penting yang harus dijaga oleh perbankan agar dapat menjaga stabilitas dan kondisi perusahaan.

Setiap bank berlomba- lomba dalam memperbaiki layanan dan produknya dengan menciptakan produk baru untuk menarik perhatian nasabah. Perebutan nasabah sangat sering dilakukan untuk mempertahankan eksistensi bank tersebut. Teller merupakan petugas bank yang bertanggungjawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa perbankan lainnya kepada masyarakat atau nasabah. Teller yang berada pada posisi yang paling depan dalam operasional perbankan maka harus berinteraksi dengan nasabah serta dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh nasabah yang datang ke bank.

Di Indonesia banyak bank syariah yang berdiri salah satunya yaitu Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang

Panjang yang melakukan *service excellent* yang dilakukan oleh Teller untuk meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Bank Nagari sebagaimana layaknya bank lain juga menginginkan adanya pelayanan yang terbaik kepada nasabah, untuk memperoleh hal tersebut maka berbagai upaya dan strategi dilakukan oleh bank agar tujuan tersebut dapat tercapai. Bank Nagari selalu berusaha tetap menjalin hubungan yang baik dengan nasabah agar loyalitas nasabah tetap terjaga.

Dalam hal untuk pencapaian sebuah pelayan yang baik maka berbagai peraturan diterapkan oleh Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang untuk melihat peraturan apa saja yang diterapkan di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang untuk menciptakan loyalitas nasabah, maka penulis membuat tugas akhir yang berjudul **Pandangan Nasabah Terhadap *Service Excellent* Teller pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, untuk mengarahkan tugas akhir ini pada sasaran yang diinginkan, maka rumusan masalah yang akan penulis bahas adalah bagaimana *service excellent* (pelayanan prima) Teller pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

C. Penjelasan Judul

Service Excellent :*Service Excellent* atau pelayanan prima adalah suatu pola pelayanan terbaik dalam manajemen yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Dalam pelayan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayan dan kualitas.

Teller :Merupakan seorang petugas dari pihak bank yang bertugas untuk melayani dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Tugas seorang teller secara umum yaitu menangani, membantu dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk didalamnya memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

Nasabah :Pihak yang menggunakan jasa bank, baik untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.

Bank Nagari Syariah :Bank Nagari Syariah merupakan unit usaha syariah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat atau disebut juga Bank Nagari. Untuk memperluas jangkauan target pasar Bank Nagari, khususnya umat Islam.

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis yaitu untuk mengetahui *service excellent* (pelayan prima) teller pada PT. Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

2. Kegunaan

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

- a. Sebagai tambahan informasi bagi penulis mengenai *service excellent* (pelayanan prima) teller.
- b. Memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Jurusan Manajemen Perbankan Syariah Program DIII Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan jenis penelitian

a. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Karena hasil data dari angket yang diperlukan untuk penyelesaian masalah dalam bentuk

skor angka data kuantitatif yang selanjutnya diolah dengan menggunakan skala *likert*.

b. Jenis penelitian

Pada penelitian ini ada dua jenis penelitian yang dilakukan dalam penulisan ini. Pertama, penelitian lapangan, artinya data- data yang digunakan dalam penelitian ini, diperoleh melalui studi lapangan yang disusun dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang ditemukan dilapangan. Kedua, metode kuantitatif yaitu data yang muncul berwujud angka, angka tersebut diolah sehingga menghasilkan informasi dalam bentuk persentase yang kemudian di analisis oleh penulis.

2. Tempat dan waktu penelitian

a. Tempat

Pemilihan dan penempatan lokasi penelitian adalah di Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Khususnya pada *front office area*. Adapun pemilihan lokasi tersebut dengan alasan sebagai berikut:

- 1) Adanya relevansi masalah yang akan diteliti di kantor tersebut.
- 2) Lokasi merupakan area tempat bertemunya nasabah dengan teller.

b. Waktu

Waktu penelitian dilakukan selama satu bulan yaitu terhitung tanggal 1 april 2018 sampai dengan 30 april 2018 (proses magang). Dan penelitian tambahan dilakukan pada 7-8 Agustus 2018 (penyebaran kuesioner).

3. Sumber data

a. Sumber data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diteliti dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang, yang memberi informasi mengenai *service excellent teller*.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan. Data kepustakaan tidak hanya berupa teori- teori yang telah matang siap untuk dipakai tetapi dapat pula berupa hasil- hasil penelitian yang masih memerlukan pengujian kebenarannya. Dalam penelitian ini sumber data sekunder adalah referensi yang memuat tentang berbagai informasi tertulis dari data yang diperoleh dari Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Penulis juga

menggunakan berbagai sumber pustaka berupa buku- buku, brosur atau informasi lain yang memiliki keterkaitan dengan judul yang diangkat penulis sebagai pendukung kelengkapan data.

4. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah kumpulan pertanyaan secara tertulis yang akan diisi oleh responden. Ini merupakan teknik utama pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan penulis. Pada teknik pengumpulan data ini penulis mengambil sebanyak 30 sampel karena keterbatasan waktu dan tempat.

b. Metode observasi

Observasi adalah pengamatan langsung pada objek penelitian, dengan tujuan untuk mengenal lebih dekat tentang kondisi objek penelitian dan untuk memahami masalah yang akan diteliti.

c. Metode dokumentasi

Yaitu metode pengumpulan data tertulis berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, notulen rapat, dan lain sebagainya.

5. Teknik analisis data

Setelah melakukan pengumpulan data dalam bentuk kuesioner, maka data tersebut akan diolah menggunakan skala *likert*. Analisa data skala *likert* mengungkapkan bahwa data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel dengan tujuan untuk mengetahui persentase masing-masing kelompok jawaban agar memudahkan dalam membaca data. Hasil angket dianalisa dengan cara mencari persentase seluruh jawaban yang kemudian dianalisa berdasarkan kelompok pertanyaan.

Rumus yang digunakan pada pengolahan data:

$$P = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100\%$$

Rumus turunan:

$$Y = \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah kuesioner}$$

Dimana :

P = Angka Persentase

Y = Jumlah Skor Ideal³

F. Sistematika Penulisan

Penyusunan Tugas Akhir secara sistematis bertujuan untuk mempermudah dan lebih terarah memahami isi Tugas Akhir tersebut.

³Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung:Alfabeta,2015), h.137

Secara garis besar penulisan Tugas Akhir ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, merumuskan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini membahas tentang teller, pengertian pelayanan prima, ciri- ciri pelayan prima

BAB III Gambaran umum kantor

Bab ini berisi tentang sejarah ringkas kantor, struktur organisasi, dan aktivitas umum kantor.

BAB IV Pembahasan

Bab ini membahas tentang bagaimana pelayanan prima teller pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pembaca dan kantor.