

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Saat ini, kepuasan nasabah menjadi salah satu hal yang penting dalam suatu bank. Nasabah sebagai konsumen dalam lembaga perbankan selain berperan sebagai pelanggan juga berperan sebagai media promosi. Kepuasan nasabah dapat mempengaruhi pasang surutnya jumlah nasabah yang ingin berinvestasi pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi.

Jumlah Nasabah Tabungan IB Hasanah

KC Bukittinggi

Tahun	2015	2016	2017
Jumlah	1.127	1.315	1.548

Sumber: PT. BNI Syariah KC Bukittinggi

Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah maka bank harus menjaga nama baik bank dimata nasabah melalui pelayanan yang maksimal yang diberikan karyawan. Untuk menjaga nama baik bank maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya. Karyawan berperan penting dalam melayani masyarakat bukan hanya bagian *front office* tapi seluruh karyawan bank. Oleh karena itu bank harus menerapkan pelayanan prima yaitu melayani nasabah dengan sebaik-baiknya atau memuaskan pelanggan.

Kepuasan terjadi karena bagusnya pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah. Dari pelayanan yang bagus maka nasabah akan merasa puas. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.¹

Sedangkan nasabah adalah orang yang biasa menjadi pelanggan atau konsumen Bank (dalam hal keuangan).² Nasabah adalah alasan beroperasinya sebuah bank, tanpa nasabah bank tidak akan pernah bisa berjalan dan beroperasi dengan benar. Produk bank menjadi salah satu keunggulan bank untuk menarik minat nasabah agar ingin berinvestasi dan bertransaksi pada Bank BNI KC Bukittinggi, salah satu produk Bank BNI KC Bukittinggi adalah Tabungan iB Hasanah.

Tabungan IB Hasanah terdiri dari kata hasanah. Hasanah memiliki pengertian atau makna perkataan atau perbuatan yang baik, bisa digunakan untuk nama bayi(nama anak) nama produk, nama tempat, dan lain sebagainya. Kata hasanah juga terdapat pada nama sahabat Nabi Muhammad SAW yaitu Syurahbil bin Hasanah (583-639) adalah sahabat Muhammad. Dia merupakan salah satu komandan tersukses dalam pasukan rasyidin, bertugas di bawah Khalifah rasyidin Abu Bakar dan Umar bin Khattab. Dia merupakan salah satu

¹ *Ibid.*h.177

² Tengku Ezni Balqiah dan Hapsari Setyowardani, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: ANDI, Cet 6, 2014), hal. 224.

komandan lapangan utama selama penaklukan muslim suriah, bertugas sejak tahun 634 hingga kematiannya pada tahun 639 akibat wabah.³ Tabungan IB Hasanah adalah tabungan yang menggunakan akad mudharabah dan wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.⁴

Fasilitas:

- a. Buku tabungan
- b. Hasanah Debit Silver
- c. E-banking (ATM, SMS banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking).

Keunggulan

- a. Hasanah debit silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima dan Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh
- b. Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah diseluruh Indonesia.
- c. Pembukaan rekening otomatis berinfq Rp 500,-
- d. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

³ Crown Dirgantoro, *Keunggulan Bersaing Melalui Proses Bisnis*, (Jakarta:PT Grasindo, 2001),h.158

⁴ <https://www.bnisyariah.co.id/personal/pendanaan/bniibhasanah> (diakses pada tanggal 01-05-2018 pukul 01:55)

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian di PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi dan menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah berupa Tugas Akhir (TA) dengan judul “**Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah Pada Layanan di PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi**”.

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini lebih terfokus pada: Bagaimana Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah Pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi?

2. Batasan Masalah

Untuk memudahkan penulisan ini, maka perlu dibuat batasan masalah tentang bagaimana persepsi dan kepuasan nasabah terhadap Tabungan IB Hasanah yang dibahas cukup luas. Untuk menghindari hal tersebut dan agar penulisan tugas akhir ini terarah maka yang dibahas adalah kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan Pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan PT BNI Syariah pada KC Bukittinggi.

2. Manfaat penelitian

Bagi penulis

1. Untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan perkuliahan pada Program DIII Manajemen Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang dan memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md).
2. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

Bagi PT BNI Syariah KC Bukittinggi

Penelitian ini diharapkan sebagai upaya bagi PT Bank BNI Syariah dalam memecahkan masalah yang ditemui pada Tabungan IB Hasanah baik dari segi layanan, produk dan ATM.

Bagi pembaca

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca.

D. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan langkah-langkah sebagai berikut

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah riset lapangan (*field research*). Metode ini dilakukan guna mendapatkan data-data melalui

peninjauan langsung terhadap persepsi nasabah terhadap tabungan Ib Hasanah demi meningkatkan kualitas pelayanan pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi

2. Sumber Data

a. Data primer

Data primer diperoleh dari hasil wawancara secara langsung dan membagikan kuesioner kepada nasabah dan karyawan lainnya yang memahami tentang Persepsi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Tabungan IB Hasanah Pada Kantor Cabang Bukittinggi.

b. Data sekunder

Data sekunder diambil dari buku-buku pedoman yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dan catatan hal yang dianggap penting serta mendokumentasikan file-file yang berhubungan dengan persepsi dan kepuasan nasabah terhadap Tabungan IB Hasanah pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Cara pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan nasabah dan karyawan yang memahami bagaimana persepsi dan kepuasan nasabah pada Tabungan IB Hasanah pada PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi

b. Observasi

Mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada persepsi nasabah terhadap Tabungan IB Hasanah pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi saat melakukan praktek magang tanggal 1 Maret 2018-31Maret 2018 .

c. Dokumentasi

Mengumpulkan data tertulis berupa dokumen, file-file dan arsip yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dari PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi.

d. Metode Angket

Metode angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang persepsi dan kepuasan nasabah terhadap Tabungan IB Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi yang dilakukan pada tanggal 17 Juli 2018.

Populasi dari kuesioner ini adalah seluruh nasabah Tabungan IB Hasanah, sedangkan sampel dari kuesioner ini adalah 30 nasabah yang mengisi kuesioner ini. Teknik sampel yang digunakan adalah *convenience samples (accidental samples* atau *haphazard samples*), yaitu sampel yang terdiri dari individu yang paling mudah ditemui atau diakses, misalnya mahasiswa yang kebetulan lewat di kampus.⁵

Dalam pengambilan data kuesioner, metode yang dilakukan penulis sebagai berikut:

⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Jogjakarta:CV Andi Offset, 2008),h.177

1. Menyebarkan kuesioner secara langsung kepada nasabah Tabungan IB Hasanah Kantor Cabang Bukittinggi dengan jumlah responden sebanyak 30 orang nasabah Tabungan IB Hasanah Kantor Cabang Bukittinggi.
2. Memberikan penjelasan kepada responden tentang cara pengisian kuesioner.
3. Mengumpulkan kuesioner dan menganalisis data kuesioner yang telah didapatkan.

e. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif berupa mendiskripsikan, mencatat, menganalisa dan menafsirkan kondisi sekarang yang terjadi secara tepat. Analisis data ini juga didasarkan pada hasil wawancara, pengamatan lapangan, penyebaran kuesioner serta data-data penunjang lainnya untuk mendapatkan gambaran yang mengenai topik permasalahan yang diteliti.

Data yang diperoleh dari hasil pembagian angket kemudian dianalisis secara deskriptif presentatif untuk mengetahui gambaran dari kondisi variabel yang diteliti

Rumus yang digunakan adalah:

$$NP = R/SM \times 100$$

Keterangan :

NP : Nilai persen yang dicari/diharapkan

R :Skor mentah hasil penelitian

SM :Skor maksimum ideal

Nilai presentase yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan kriteria presentase untuk ditarik kesimpulan.

Adapun langkah-langkah pembuatan kriteria presentase adalah⁶:

1. Mencari presentase maksimal

$$= \text{Skor maksimal} / \text{Skor maksimal} \times 100\%$$

$$= 5/5 \times 100\%$$

$$= 100\%$$

2. Mencari presentase minimum

$$= \text{Skor minimal} / \text{skor maksimal} \times 100\%$$

$$= 1/5 \times 100\%$$

$$= 20\%$$

3. Menghitung rentang presentase

$$= \text{Presentase maksimal} - \text{presentase minimal}$$

$$= 100\% - 20\% = 80\%$$

4. Menentukan banyak kriteria

Kriteria dibagi menjadi 5 yaitu tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas.

a. Menghitung banyaknya kriteria

$$= \text{Rentang} / \text{Banyak kriteria} = 80\% / 5 = 16\%$$

b. Membuat tabel kepuasan kriteria presentase sebagai berikut:

⁶ Purwanto, *Metode Analisis Deskriptif Persentase*, (Jakarta: PT.Gramedia, 2013), h.98

KELAS INTERNAL	KRITERIA
20%-35%	Tidak Puas
36%-51%	Kurang Puas
52%-67%	Cukup Puas
68%-83%	Puas
84%-100%	Sangat Puas

5. Tingkat penilaian

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin⁷. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada yaitu:

1 = Tidak Puas

2 = Kurang Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

E. Penjelasan Judul

Kepuasan : Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) produk dan harapan-harapannya.

Layanan : Kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*costumer/* yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Nasabah : orang yang bisa berhubungan atau menjadi pelanggan bank.

⁷ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2006), h.65

Tabungan : Menurut UU No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, tabungan adalah dana simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁸

IB Hasanah : Tabungan yang menggunakan akad mudharabah dan wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

F. Sistematika penulisan

BAB I: Pada bab ini dikemukakan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan dan Pembatasan Masalah, Penjelasan Judul, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metodologi Penelitian, dan sistematika Penulisan.

BAB II: Landasan teori berisi tentang Pengertian Tabungan, Landasan Hukum, Tabungan Wadiah, Tabungan Mudharabah, , layanan, Kepuasan.

BAB III: Merupakan gambaran perusahaan yang berisikan tentang sejarah berdiri, visi dan misi, struktur organisasi, ruang lingkup dan produk-produk di PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi

⁸<https://wikipedia.org/Tabungan> (diakses pada tanggal 30-04-2018 pukul 01:50)

BAB IV :Bab ini merupakan pokok pembahasan dari penyusunan laporan, disini penulis membahas salah satu produk pada PT. Bank BNI Syariah yaitu Tabungan IB Hasanah khususnya tentang kepuasan Tabungan IB Hasanah terhadap layanan.

BAB V :Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi.