

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan 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.<sup>1</sup> Dalam praktiknya bank memiliki fungsi sebagai lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Masyarakat yang kelebihan dana maksudnya adalah masyarakat yang memiliki dana yang berlebihan kemudian disimpan di bank. Dana yang disimpan di bank aman, karena terhindar dari kehilangan atau kerusakan. Penyimpanan uang di bank di samping aman juga menghasilkan bagi hasil uang yang di simpannya. Oleh bank dana simpanan masyarakat ini disalurkan kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana (membutuhkan dana).<sup>2</sup>

Jenis bank jika dilihat dari segi atau caranya dalam menentukan harga, baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam dua kelompok, yaitu bank konvensional dan bank syariah.<sup>3</sup> Bank syariah seperti halnya bank konvensional, juga berfungsi sebagai lembaga intermediasi (*Intermediary institution*), yaitu mengarahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hal. 12-13

<sup>2</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal. 10

<sup>3</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 25

kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Bedanya hanyalah bahwa bank syariah melakukan kegiatan usahanya tidak berdasarkan bunga (*Interest free*) tetapi berdasarkan prinsip syariah, yaitu prinsip pembagiaan keuntungan dan kerugian (*profit and loss sharing principle* atau *PLS principle*).<sup>4</sup>

Dalam dunia perbankan, khususnya masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank. Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat menentukan kepuasan nasabah, karena pengukuran terhadap kualitas kepuasan maupun ketidak-puasan nasabah merupakan tolak ukur yang penting dari kepuasan nasabah itu sendiri, dan hal inilah yang harus menjadikan nilai tambah untuk bank syariah. Kepuasan nasabah merupakan harapan setiap perbankan, kepuasan nasabah sangat menunjang kelangsungan bank untuk perkembangan dalam jangka panjang. Kepuasan nasabah tergantung dari apa yang telah dilihat dan dirasakan oleh nasabah, sehingga nasabah dapat memberikan tanggapan yang positif dan negatif terhadap Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar tersebut.

Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah

---

<sup>4</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta:Pustaka Utama Graviti, 2007), hal. 1

raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Memang dalam pelaksanaan dilapangan tidak selalu mudah, mengingat perilaku nasabah yang beragam. akan tetapi setiap bank memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi guna melayani nasabahnya. Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda hanya tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.<sup>5</sup>

Dalam dunia perbankan, yang memberikan kepuasan pada pelanggan itu adalah karyawan bank tersebut, seperti salah satunya yaitu *teller*. Teller merupakan karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Teller disebut juga kuasa kas terbatas, karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi (Prof. DR. Faisal Afiff, SPEC. LIC, dkk -1996).<sup>6</sup>

Berdasarkan survey yang penulis lakukan, pada Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Batusangkar yang beralamat di Jl. Soekarno-Hatta No. 13, Kel. Sigarunggun, Batusangkar, dilihat dari data nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Batusangkar pada 4 tahun terakhir mengalami penurunan yang sangat signifikan. pada tahun 2012 jumlah nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar berjumlah 4.402 orang, pada tahun 2013 jumlah nasabah meningkat menjadi 5.762 orang, namun dari tahun 2014-2016 jumlah nasabah yang menabung Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

---

<sup>5</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hal. 237-138

<sup>6</sup>Malayu S. P Hasibuan, *dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hal. 161

Batusangkar mengalami penurunan yang sangat signifikan. Pada tahun 2014 jumlah nasabah yang menabung berjumlah 3.371 orang, pada tahun 2015 mengalami penurunan yang sangat signifikan bahkan lebih dari setengahnya jumlah nasabah pada tahun sebelumnya yaitu berjumlah 1.201 orang, pada tahun 2016 jumlah nasabah yang menabung kembali mengalami penurunan yakni berjumlah 1.171 orang dan pada tahun 2017 jumlah nasabah yang menabung kembali yaitu 1.673 oarang,

Dengan kata lain, *teller* berhubungan langsung dengan para nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh bagian ini tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada dasarnya karyawan Bank Syariah Mandiri telah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku. Akan tetapi, di dalam pelayanan *teller* yang diberikan belum sepenuhnya menunjukkan terjadinya peningkatan kepuasan nasabah, padahal dengan adanya peningkatan pelayanan *teller* terhadap nasabah seharusnya dapat menumbuhkan kepuasan nasabah yang merupakan tujuan dari Bank Syariah Mandiri. Mengapa hal itu belum mampu menumbuhkan kepuasan nasabah? Hal inilah yang akan diteliti dalam penelitian kali ini. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul penelitian ini tentang “**Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Teller Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar**”.

## **B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah**

### **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan *teller* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar.

## **2. Batasan Masalah**

Untuk lebih terarahnya tulisan ini maka penulis memberikan batasan masalah yang akan dibahas yaitu kepuasan nasabah terhadap pelayanan *teller* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan *teller* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

### **1. Bagi penulis**

Penelitian ini berguna untuk menerapkan teori yang telah didapat selama kuliah pada kenyataan yang ada serta merupakan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai pelayanan *teller* dalam memberikan kepuasan kepada nasabah.

### **2. Bagi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan kajian-kajian ilmu Manajemen Perbankan Syariah dalam hal ini pengaruh pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah yang mampu memberikan

penjelasan sebagaimana yang diinginkan oleh pembaca yang tertarik pada masalah perbankan syariah.

### 3. Bagi Instansi Bank Syariah Mandiri KC.Batusangkar

Sebagai pertimbangan dan masukan bagi Bank Syariah Mandiri, khususnya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar, sebagai bahan untuk evaluasi dalam mekanisme pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

#### E. Penjelasan Judul

Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai apa yang dimaksudkan dalam judul laporan ini, maka perlu dijelaskan pengertian dari beberapa istilah yang terdapat dalam judul ini:

**Kepuasan** : Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>7</sup>

**Nasabah** : Orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>8</sup>

**Pelayanan** : Setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang baik,

---

<sup>7</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, (Jakarta: Dadi Kayana Abadi, 1997), Jilid 1, hal. 36

<sup>8</sup><http://kbbi.web.id/nasabah>, tgl 05 juli 2018, pkl 11.14 wib

sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>9</sup>

*Teller* : Karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai.<sup>10</sup>

Bank Syariah Mandiri : Salah satu bank yang beroperasi dengan prinsip syariah.

Jadi, penelitian dengan judul “Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Teller* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusngkar” adalah suatu penulisan laporan Tugas Akhir yang mengarah kepada kepuasan nasabah terhadap pelayanan *teller* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini termasuk kedalam data deskripsi kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis, data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang diterapkan.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>Malayu S.P. Hasibua, *op.cit*, hal. 152

<sup>10</sup>*Ibid*, hal. 161

<sup>11</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif R%D*, (Bandung: Alfabeta, 2013),

## 2. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dengan metode *Insidental sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Husein, 2009, p. 90). *Insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.

## 3. Sumber Data

### a. Data Primer

Yaitu data yang diambil langsung dari sumber asli, data ini diperoleh dari wawancara atau pengisian kuesioner.

### b. Data Sekunder

Data yang telah tersedia, sehingga cepat dan mudah untuk memperolehnya. Misalnya di perpustakaan, jurnal-jurnal, internet, majalah, tugas akhir, skripsi, dan sumber lain yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara.

Untuk mendapat data yang akurat, dalam menyusun penelitian ini dilakukan wawancara dalam bentuk tanya jawab

secara langsung dengan pihak bank dan nasabah pada bank Mandiri Syariah KC Batusangkar.

b. Kuesioner

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 *teller* dan kepuasan nasabah.

5. Teknik Analisis Data

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

Rumus yang digunakan pada saat pengolahan data:

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

Rumus Turunan:

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

Dimana :

$P = \text{Angka Persentase}$

$Y = \text{Jumlah Skor Ideal}$

### G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- Bab I : BAB ini merupakan bab pendahuluan yang memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
- Bab II : BAB ini merupakan landasan teori yang berisikan tentang pengertian pelayanan, etika pelayanan, tujuan dan manfaat etika, pengertian teller, jenis-jenis teller, tanggung jawab teller, etika teller, tujuan teller, tata tertib teller, dan kepuasan nasabah.
- Bab III : BAB ini merupakan gambaran umum Bank Syariah Mandiri Cabang Batusangkar, meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, produk-produk, struktur organisasi.
- Bab IV : BAB ini merupakan hasil penelitian yang berisikan pembahasan tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan *teller* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar.
- Bab V : BAB ini merupakan bagian penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.