

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan selama ini yang sudah banyak dikenal oleh masyarakat adalah lembaga perbankan. Lembaga perbankan tersebut ada yang berprinsip syariah dan ada juga yang berprinsip konvensional. Perbankan memiliki peranan yang sangat strategis dalam menunjang berjalannya roda perekonomian dan pembangunan nasional mengingat fungsinya sebagai lembaga *intermediasi*, penyelenggara transaksi pembayaran, serta alat transmisi kebijakan moneter.

Di Indonesia, sistem perekonomian yang sesuai dengan prinsip syariah sebenarnya telah dipraktikkan dan melembaga sejak lama, bahkan masyarakat Indonesia telah mengenal ekonomi syariah jauh sebelum sistem kapitalis dikenal bangsa ini melalui para pedagang eropa pada abad ke-17. Dalam perkembangannya, ekonomi syariah sempat memiliki peran secara nasional, terbukti dengan terbentuknya Serikat dagang islam pada tahun 1909.<sup>1</sup>

Selain lembaga keuangan yang berbentuk lembaga perbankan yang memiliki misi keumatan yang jelas dan beroperasi menurut syariah Islam, ada beberapa lembaga keuangan lain yang sama dengan perbankan, hanya saja produk dan manajemennya sedikit berbeda dengan lembaga perbankan,

---

<sup>1</sup>Muhammad Luthfi Al-Hamidi, *Jejak-Jejak Ekonomi Syariah* ,(Jakarta: Senayan Abadi Publishing, 2003), h. 80

diantaranya : Baitul Maal Wa Tamwil (BMT), Asuransi Syariah, Reksadana Syariah. Diantara lembaga tersebut yang langsung berhubungan dengan masyarakat kecil adalah BaitulMaalWaTamwil (BMT).<sup>2</sup>

Dalam perkembangannya, terkadang ekonomi syariah mengalami pasang surut. Pada saat ini, perkembangan ekonomi syariah sangat diwarnai oleh perkembangan perbankan syariah dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 1 November 1991 dan beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992.<sup>3</sup>

Pada masa era reformasi ditandainya dengan disetujuinya Undang-Undang No 10 Tahun 1998. Dalam Undang-Undang tersebut diatur dengan rincian landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan di implementasikan oleh bank syariah. Undang-Undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang bank syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah. Peluang tersebut disambut antusias oleh masyarakat perbankan. Satu perkembangan lain perbankan syariah di Indonesia pascareformasi adalah diperkenalkannya konversi cabang bank umum konvensional menjadi cabang syariah. Dalam artian kata bank umum diperkenankan menjalankan kegiatan-kegiatan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Landasan hukum yang mengatur masalah keberadaan dan usaha Bank Umum menyatakan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat

---

<sup>2</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII PRESS. 2004), h. 72

<sup>3</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* 2001: h. 25

dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.<sup>4</sup>

Sebagaimana diatur dalam undang-undang, bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan maka bank bertindak sebagai lembaga intermediasi atau lembaga perantara untuk menghimpun dana dari masyarakat.<sup>5</sup> Manajemen dana sebagai usaha bank dalam menarik dan mengumpulkan dana-dana dari masyarakat dan menampungnya dalam bentuk simpanan, tabungan, deposito/sertifikat deposito, dan surat-surat berharga serta lainnya. Sedangkan pengertian dana dalam dunia perbankan adalah totalitas uang, baik yang berasal dari modal sendiri maupun yang berasal dari masyarakat dan pinjaman yang diperoleh (*source of funds*) terlihat pada sisi aktiva suatu neraca bank, yang dapat digunakan/dioperasikan untuk memperoleh keuntungan (*profit*).<sup>6</sup>

Berikut terdapat perbandingan jumlah nasabah untuk produk yang ditawarkan PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini :

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan. Pasal 1 dari Undang-Undang No.10 tahun 1998

<sup>5</sup> *Ibid*

<sup>6</sup> Pandia Frianto, *Manajemen Dana Dan Kesehatan Bank*, (Rineka Cipta, Jakarta: 2012), h.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Tabungan, Giro, dan Deposito pada PT. Bank BRIS**  
**Syariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat dari Tahun 2016-2017**

Simpanan	Tahun	
	2016	2017
<b>Giro</b>	<b>16</b>	<b>21</b>
Giro Individu		9
Giro Corporate		12
<b>Tabungan</b>	<b>1.218</b>	<b>1.700</b>
Tabungan Faedah		1.037
Tabungan Mikro		193
Tabungan Haji		410
Tabungan Wadi'ah Karyawan		1
Tabungan Impian		52
Tabunganku		1
Tabungan Bisnis Non Individu		4
Tabungan Karyawan		1
Tabungan Bris Siwa		2
<b>Deposito</b>	<b>13</b>	<b>18</b>
Deposito Individu	12	12
Deposito Corporate	1	6

Sumber : Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP)

SimpangEmpat tahun 2016-2017

Berdasarkan Tabel 1.1, maka dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang mempercayakan uangnya pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat mengalami kenaikan dari tahun 2016 ke tahun 2017. Dilihat dari jumlah giro tahun 2016 sebanyak 16 naik menjadi 21 orang dalam artian kata jumlah giro pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat mengalami kenaikan sebesar 31,25%.

Dilihat dari jumlah tabungan pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat dari tahun 2016 ke tahun 2017 juga mengalami kenaikan. Dimana total jumlah tabungan pada tahun 2016 sebanyak 1.218 orang naik menjadi 1.700 orang pada tahun 2017. Disini dapat dilihat bahwa kenaikan jumlah tabungan pada PT. Bank BRISyariah

Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat mengalami kenaikan sebesar 39.97%. Sementara deposito juga mengalami kenaikan dari tahun 2016 ke tahun 2017 sebesar 38.46% dalam artian kata jumlah deposito tahun 2016 naik dari 13 orang menjadi 18 orang pada tahun 2017.

Dari dari tabel 1.1 diatas dapat juga dilihat bahwa tabungan jauh lebih banyak dibanding dengan giro dan deposito, begitu juga dengan jumlah persentase kenaikan simpanan nasabah dari tahun 2016 ke tahun 2017. Melalui penelitian ini penulis memilih untuk meneliti tentang jumlah nasabah tabungan karena selain jumlahnya yang jauh lebih banyak dari nasabah produk yang lain, selain itu dengan jumlah nasabah tabungan yang banyak akan berpengaruh terhadap profit perusahaan, sehingga perlu untuk diketahui. Adapun hal yang bisa dilakukan oleh setiap bank untuk menarik minat masyarakat seperti dengan mengeluarkan produk unggulan yang bersaing antar bank, memberikan pelayanan yang baik terhadap para nasabah sehingga para nasabah merasa yakin dan nyaman dengan Bank tersebut, oleh sebab itu pihak bank harus bisa mempertahankan nasabahnya. Biaya yang dikeluarkan lebih kecil untuk mempertahankan nasabah yang lama dibandingkan dengan biaya yang kita keluarkan untuk mencari atau mempertahankan nasabah yang baru. Terkait dengan laporan tugas akhir ini, maka kualitas pelayanan akan memberi dampak pada nasabah untuk tetap bertahan atau memilih beralih ke produk lain yang dinilai lebih baik dan sesuai dengan keinginannya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat Tahun 2016-

2017 secara keseluruhan mengalami kenaikan, baik jumlah nasabah yang menyimpan dalam bentuk giro, tabungan maupun deposito. Ini bisa saja dikarenakan PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat sudah maksimal dalam pemberian pelayanan pada nasabah. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles, empathy, realibility, responsiveness, assurance*.<sup>7</sup> Salah satunya yaitu *responsiveness*. *Responsiveness* yaitu kesediaan dan kesigapan para karyawan untuk membantu dan melayani pelanggan dengan segera akan mempengaruhi terhadap jumlah pelanggan. Karena memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan inilah yang akan membuat pelanggan menjadi bertahan.

Selain itu PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat Tahun 2014-2017 memiliki karyawan dalam jumlah yang memadai untuk memaksimalkan pelayanan kepada nasabah. Baik itu *customer service, teller, security*, sampai kepala unit bersinergi bersama dalam melayani kebutuhan nasabah. PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat juga telah memberikan sarana prasarana yang menunjang nasabah dalam melakukan berbagai transaksi pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat. Mesin ATM PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Simpang Empat tidak banyak tersedia terutama di kota Simpang Empat. Terkait dengan penelitian ini maka semakin baik

---

<sup>7</sup>Parasuraman, Fandi Tjiptono, 2001 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: UI Salemba Empat h. 147

kualitas pelayanan dari Simpang Empat Pasaman (*tangibles, empathy, realibility, responsiveness, assurance*) maka jumlah nasabah akan meningkat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengemukakan masalah tersebut diatas dalam suatu bentuk penelitian yang berjudul **“Sistem Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Tabungan Nasabah pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana sistem pelayanan dalam meningkatkan jumlah tabungan nasabah pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat.

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penulisan ini, penulis akan membatasi permasalahan yakni mengenai: Sistem Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Tabungan Nasabah pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat.

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari peneliti dalam Tugas Akhir ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Sistem Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Tabungan Nasabah Pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat.

## 2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Bagi penulis merupakan alat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama berada dibangku perkuliahan dan memperluas pengetahuan.
- b. Dapat dijadikan sebagai tambahan literatur bagi pihak lain dalam bidang yang di teliti.
- c. Untuk memenuhi salah satu syarat agar mendapatkan gelar Ahli Madya (A. Md) pada program DIII Manajemen Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di UIN Imam Bonjol Padang.
- d. Bagi PT. Bank PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat, memberi masukan untuk meningkatkan Jumlah Tabungan Nasabah Pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG

## E. Penjelasan Judul

Untuk menghindari keraguan dan persepsi yang berbeda dalam memahami judul tugas akhir ini, penulis menjelaskan istilah yang terdapat pada judul tersebut:

Sistem : Berasal dari bahasa latin dan bahasa Yunani adalah suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau



energy untuk mencapai suatu tujuan.

Layanan : Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Tabungan : Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

PT. Bank BRISyariah : Salah satu perusahaan keuangan terbesar yang Kantor Cabang Pembantu berbasis di Indonesia yang menjalankan Simping Empat fungsi sesuai syariah.



## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah *field research* (penelitian lapangan) dengan cara mengumpulkan data-data yang dianggap perlu dan dibutuhkan dari pengamatan langsung serta hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pihak saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) atau magang selama 1 (satu) bulan, yang dimulai pada tanggal 06 Februari 2018 – 06 Maret 2018 di PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simping Empat.

### 2. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil wawancara secara langsung dengan Pimpinan dan Karyawan lainnya yang memahami tentang Sistem Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Tabungan Nasabah Pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat.

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 Sistem Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Tabungan Nasabah Pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Cara mengumpulkan data dengan mewawancarai secara langsung Pimpinan dan Karyawan bagian penghimpun dana (*funding*) yang memahami Sistem Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Tabungan Nasabah Pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat.

b. Observasi

Mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada proses Sistem Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Tabungan Nasabah Pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat saat melakukan magang tanggal 06 Februari -06 Maret 2018.

### c. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses kerja dari seluruh tahapan pekerjaan yang mempunyai sejumlah informasi yang dapat memberikan gambaran suatu keadaan, keterangan atau fakta yang mengenai suatu persoalan dalam bentuk kategori, huruf atau bilangan. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satu yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang di ceritakan kepada orang lain.<sup>8</sup>

### G. Sistematika Penulisan

- Bab I : Merupakan pendahuluan yang diawali dengan latar Balakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Penjelasan Judul, Metode Penelitian dan Sistematika penulisan.
- Bab II : Merupakan Landasan teori yang diawali dengan Pengertian Bank, Fungsi Pokok dan Manfaat Bank, Kegiatan Usaha Bank, Pengertian Sistem Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Tujuan dan Manfaat Sistem pelayanan dan Pengertian Tabungan.
- Bab III : Merupakan Gambaran Umum Perusahaan yang diawali dengan Sejarah Berdiri PT. Bank BRISyariah Cabang Pembantu Simpang Empat, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Tugas dari bagian Struktur Organisasi pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang

---

<sup>8</sup>Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung PT. Remaja Rozdakarya 1991, h. 178 (Etheses, Uin-Malang. Ac. Id, diakses pada tanggal 2 Agustus 2018)

Pembantu Simpang Empat, Produk-Produk, Ruang Lingkup PT.  
Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat.

Bab IV : Merupakan pokok pembahasan yang diawali dengan Penyusunan Laporan, disini penulis membahas salah satu Sistem Pelayanan dalam meningkatkan Jumlah Tabungan nasabah pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Empat.

Bab V : Penutup yang diawali dengan Kesimpulan dan Saran.

