

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga intermediasi keuangan yaitu suatu badan usaha yang bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan setelah itu menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit, tabungan, giro, deposito, dan dalam bentuk bentuk lainnya. Hal ini dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat serta untuk lebih mengembangkan lagi perekonomian masyarakat. (Muvika Perdana Putra, Skripsi,2015:1)

Perekonomian di Indonesia mempunyai perkembangan yang sangat pesat, dimana hal tersebut memerlukan modal yang cukup banyak sehingga sebaiknya dipenuhi dari sumber dana domestic, maka dari itu sangat diperlukan adanya iklim terhadap penggalian dari sumber dana masyarakat melalui dana dari masyarakat yang dilakukan dalam sektor perbankan. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dengan melalui otoritas moneter. (Nuur Annisa, Tugas Akhir, 2019:1)

Islam telah mengajarkan kepada pemeluknya untuk berperan aktif dalam mengembangkan serta memajukan perekonomian umat, salah satu cara untuk mengembangkan serta memajukan perekonomian umat islam sendiri terutama di indonesia adalah dengan cara mendirikan bank syariah. Bank syariah didirikan dengan tujuan untuk mempromosikan serta untuk mengembangkan peranan peranan yang ada di dalam prinsip Islam dan tradisinya ke dalam transaksi

keuangan dan perbankan serta dalam bisnis lainnya. (Isti Wahyuni, Skripsi,2008:3)

Di Indonesia memiliki mayoritas penduduk yang terbesar di dunia dimana masyarakatnya menganut agama Islam lebih banyak di bandingkan dengan negara lainnya. Pada tahun 1991 di Indonesia sendiri telah didirikan bank syariah, tentu saja semua produk yang ada di dalamnya berdasarkan prinsip syariah dan baik perjanjian ataupun sistem yang diterapkan menggunakan sesuai dengan ajaran agama Islam yang tentu saja sudah pasti tidak mengandung yang namanya bunga (riba).

Bank syariah merupakan bank umum yang melaksanakan semua kegiatan usaha yang dijalankan berdasarkan sesuai dengan prinsip syariah, yaitu dalam menjalankan kegiatannya memberikan pelayanan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (Nuur Annisa, Tugas Akhir,2019:2)

Bank Syariah juga terdapat di negara lain yang biasa disebut dengan *Islamic banking*, berbeda dengan bank konvensional. Perbedaan yang utama terletak pada landasan operasional yang digunakan. Bank syariah beroperasi berlandaskan terhadap keyakinan bahwa bunga mengandung unsur riba yang sudah pasti dilarang oleh agama Islam. Menurut pandangan Islam, di dalam sistem bunga terdapat unsur ketidakadilan karena si pemilik dana mewajibkan si peminjam untuk bisa membayar lebih daripada yang di pinjam sebelumnya tanpa memperhatikan apakah peminjam menghasilkan keuntungan atau malah mengalami kerugian. Sebaliknya, sistem bagi hasil yang digunakan oleh bank syariah adalah sistem ketika si peminjam dan si meminjamkan berbagi resiko dan

berbagi keuntungan yang didapatkan sesuai dengan kesepakatan yang sebelumnya telah disepakati antara dua belah pihak. Dalam hal ini tidak ada pihak yang dirugikan

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia sendiri adalah bagian dari perwujudan atas permintaan dari masyarakat yang dimana sangat memerlukan yang namanya sistem perbankan alternatif, yaitu menyediakan jasa perbankan atau keuangan yang sehat, serta memenuhi dengan prinsip-prinsip syariah. Secara umum kebijakan mengenai pengembangan perbankan syariah di Indonesia belum mencapai target yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pada masa sekarang ini, bank syariah sudah mampu memberikan bantuan kepada pemerintah maupun masyarakat terutama dalam sektor permodalan yang sangat mudah untuk didapatkan. (Isti Wahyuni, Skripsi, 2008:4)

Di dalam dunia perbankan, baik bank konvensional maupun bank syariah sendiri keduanya tentu saja merupakan suatu industri yang bergerak di bidang jasa yang cukup dominan untuk menunjang pembangunan perekonomian masyarakat. Tetapi dibalik itu semua tentu saja dari pihak bank sendiri tidak terlepas dari yang namanya kualitas pelayanan, serta sistem pelayanan, karena kualitas pelayanan dan juga sistem pelayanan sangat berperan penting bagi kepuasan nasabah agar nasabah tersebut merasa puas dan merasa lebih nyaman dalam bertransaksi, serta sistem pelayanan juga berpengaruh pada nama baik bank itu sendiri.

Di dalam dunia bisnis maupun dunia perbankan tentu saja tidak bisa lepas dari yang namanya kualitas pelayanan, apalagi dalam bisnis jasa maupun keuangan. Karena kualitas pelayanan menjadi hal yang sudah terikat dengan

pemberian mutu serta pelayanan terbaik yang diberikan kepada nasabah. Nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika sistem pelayanan tersebut sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dan begitu juga sebaliknya nasabah akan merasa kecewa apabila sistem pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tersebut tidak sesuai dengan apa yang di harapkan oleh nasabah. (Isti Wahyuni, Skripsi, 2008:6)

Menurut Plilip Kotler dalam buku *Metode Riset Perilaku Konsumen*, karya Husein Umar, Jasa atau pelayanan merupakan setiap tindakan maupun perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya bersifat *intangibel* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan adanya kepemilikan suatu produk ataupun jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. (Isti Wahyuni, Skripsi,2008:14)

Sistem Pelayanan tersebut tentu saja tidak terlepas dari yang namanya sumber daya manusia atau tenaga kerja yang menjadi penopang dan menjadi acuan untuk lembaga keuangan agar tetap bisa bertahan. Tenaga kerja atau sumber daya manusia tersebut mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi dan menjadi hal yang sangat berperan penting agar bisa untuk memenangkan persaingan di dalam dunia perbankan saat ini. Tenaga kerja atau sumber daya manusia sendiri adalah merupakan tulang punggung dari semua sistem yang di rancang, metode yang di tentukan dan tekhnologi yang akan di gunakan. Dalam masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan di anggap bisa mempengaruhi minat serta ketertarikan masyarakat terhadap bank, serta menjadi tolak ukur yang sangat penting bagi kepuasan serta

ketidakpuasan nasabah bagi nasabah itu sendiri. Dan hal inilah yang akan menjadi nilai tambah untuk bank syariah. (Weli Nurmalina, Skripsi,2012:1-2)

Tidak hanya kualitas pelayanan saja tetapi sistem pelayanan pun juga merupakan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang maupun suatu kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan serta kemudahan kepada masyarakat (nasabah) yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu, baik dalam rangka untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan aturan aturan yang di berlakukan maupun sesuai dengan tata cara yang telah di tetapkan.

Sistem pelayanan menurut arti kata adalah cara yang teratur untuk melakukan sesuatu. Sedangkan arti dari kata pelayanan adalah merupakan suatu tindakan yang dilakukan agar dapat memenuhi kebutuhan serta keperluan orang lain (nasabah) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang lain (nasabah) tersebut yang melayani maupun yang akan dilayani. (Isti Wahyuni, Skripsi,2008:1)

Peran karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak pada bidang sektor jasa maupun keuangan. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi nasabah, dan karyawan juga merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi para nasabah yang melakukan transaksi karyawan adalah sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. (Mustaqim, Skripsi,2016:3)

Sistem pelayanan juga perlu di dukung dengan adanya kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai, tata krama, maupun etika. Sedangkan tujuan memberikan

pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga dapat berakibat memberikan nilai tambah atau nilai positif bagi perusahaan tersebut. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa serta dalam bidang keuangan, pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh bank. sehingga baik kualitas maupun kuantitasnya tentunya di pengaruhi oleh sumber daya manusia (karyawan) atau insani yang memadai dalam setiap pelayanan yang di berikan kepada nasabah agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. (Mustaqim, Skripsi,2016:4)

Perbankan sangat berperan penting yang berperan dalam sistem pelayanan yang dapat mempengaruhi nasabah yaitu bagian teller dan customer service. Teller merupakan salah satu jabatan yang memiliki fungsi sebagai pelaksanaan kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di *counter money* dengan kata lain yaitu berhubungan secara langsung dengan para nasabah yang melakukan transaksi. (Weli Nurmalina, Skripsi,2012:3)

Teller juga di tuntutan untuk berpenampilan semenarik mungkin, cekatan, serta mampu bersikap professional, teller juga harus dapat berkomunikasi dengan para nasabah, supaya nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. (Umi Fadhilatus Sakdiyah, Skripsi,2017:3)

Customer service adalah karyawan bank yang berada di *front office* yang bertugas sebagai sumber untuk memberi informasi juga sebagai penghubung antara bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan ataupun produk bank. Seorang *customer service* haruslah memiliki pengetahuan untuk mengetahui secara umum maupun secara luas dalam hal mengenai dasar-dasar pelayanan baik

jasa maupun dalam hal produk bank semua itu harus diketahui dengan baik.
(Nirwa, Skripsi,2018:3)

Pegawai Teller dan *Customer Service* pada dasarnya yang ada pada Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin telah bekerja sesuai dengan mematuhi semua peraturan yang telah ditetapkan dan juga mengikuti prosedur kinerja dalam sistem pelayanan yang berlaku. Para pegawai Teller dan juga *Customer Service* telah bekerja sesuai dengan kertas kerja yang mereka miliki masing-masing di dalam kertas kerja mereka tersebut terdapat beberapa aturan serta tata cara yang berlaku terhadap sistem pelayanan pada bank itu sendiri. Tetapi, dalam pelayanan teller maupun *customer service* tersebut tidak menutup kemungkinan bisa saja belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada nasabahnya dan bisa saja seorang teller ataupun *customer service* nya melakukan kesalahan dan bisa saja ada terdapat kendala dalam melakukan pelayanannya, sehingga disini ada perbandingan dari kertas kerja seorang teller maupun *customer service* nya dengan pelayanan sehari-hari yang dilakukan oleh mereka terhadap nasabah.

Penulis akan melakukan penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini, Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah serta penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat dalam sebuah penelitian dalam tugas akhir dengan judul **“Sistem Pelayanan pada Bagian Teller dan *Customer Service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka disini penulis akan menetapkan permasalahan yang akan di bahas dalam rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* di PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Bagaimana kendala dalam sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* di PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Maka sesuai dengan rumusan masalah sebagaimana seperti di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang terdapat dalam sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

D. Signifikan Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah di lakukan, semoga dapat bermanfaat yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti untuk mengetahui seperti apa sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Bagi pembaca sebagai bahan referensi yang akan digunakan untuk peneliti peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian yang sama namun dengan masalah yang berbeda dalam hal sudut pandang. Sebagai sarana untuk penambah wawasan serta penambah informasi pengetahuan buat para pembaca mengenai sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
3. Bagi Bank Syariah dapat dijadikan sebagai koreksi di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. untuk di jadikan sebagai masukan serta sebagai bahan evaluasi untuk sistem pelayanan yang dapat mempengaruhi setiap pelayanan yang dilakukan.

E. Definisi Operasional

Dalam memperjelas penelitian ini supaya tidak terjadi adanya kesalahpahaman di kemudian hari, maka penulis akan memberikan penjelasan mengenai operasional yaitu sebagai berikut:

1. Sistem, menurut arti kata sistem adalah cara yang teratur untuk melakukan sesuatu. (Isti Wahyuni, Skripsi, 2008:1).

Sistem yang dimaksud disini adalah cara penulis untuk meneliti bagaimana sistem yang akan dilakukan dalam sebuah pelayanan agar terciptanya sistem pelayanan yang sesuai dengan yang di inginkan.

2. Pelayanan, secara umum pelayanan menurut Sugiarto diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain mengenai penyajian produk-produk jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang sedang dilayani. Adapun menurut Kasmir, pelayanan dapat di definisikan sebagai suatu tindakan ataupun perbuatan seseorang maupun suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan nasabah, dan melayani mereka berupa tindakan yang dilakukan guna untuk memenuhi keinginan akan nasabah mengenai produk maupun jasa yang mereka perlukan. (Isti Wahyuni. Skripsi, 2008:12-13).

Pelayanan yang dimaksud disini adalah yaitu pelayanan yang dilakukan oleh teller dan *customer service* kepada nasabah.

3. Teller, adalah merupakan seorang petugas bank yang mempunyai tugas untuk melayani nasabah yaitu dalam hal bertransaksi terhadap keuangan perbankan. (Umi Fadhilatus Sakdiyah, Tugas Akhir,2017:15) Teller yang dimaksud adalah para pegawai teller yang ada pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
4. *Customer Service*, adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. (Umi Fadhilatus Sakdiyah,

Tugas Akhir,2017:14) *Customer Service* yang dimaksud disini adalah para pegawai *customer service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini, sangat di perlukan yang namanya kajian pustaka karena hal ini untuk menghindari adanya penelitian yang sama dengan penelitian yang pernah di lakukan oleh peneliti sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti disini. Namun demikian, dalam penelitian yang penulis angkat disini memiliki perbedaan mengenai tempat dan gambaran lokasi penelitian yang dilakukan. Untuk membantu peneliti meneliti permasalahan ini, peneliti perlu menelaah kajian dari beberapa penelitian:

1. Penelitian oleh Isti Wahyuni (03240058) Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga dengan judul “Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh sistem pelayanan, dan untuk mengetahui adakah pengaruh kepuasan, serta untuk mengetahui apakah sistem pelayanan tersebut mempengaruhi loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel moderating. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini membahas tentang berpengaruh atau tidaknya sebuah sistem pelayanan terhadap loyalitas nasabah nya. Serta membahas mengenai faktor faktor serta dimensi yang mempengaruhi

loyalitas nasabah tersebut. Jelas penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini meskipun sama-sama membahas mengenai sistem pelayanan tetapi jelas memiliki perbedaan latar belakang masalah yang diteliti dan mengenai penelitian juga menggunakan metode penelitian yang berbeda, skripsi ini menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penulis disini menggunakan penelitian kualitatif.

2. Penelitian oleh Rio Rustamona (40400112105) Ilmu perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Alauddin Makassar dengan judul “Sistem Pelayanan di Perpustakaan SMA NEGERI 1 KECAMATAN BELO KABUPATEN BIMA” dalam skripsi ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dibuat oleh penulis dengan penulis sebelumnya yaitu sama sama meneliti tentang sistem pelayanan, namun memiliki fokus yang berbeda, peneliti sebelumnya memfokuskan penelitiannya kepada sistem pelayanan yang ada pada perpustakaan dimana semua pembahasannya mengenai yang berhubungan tentang perpustakaan sekolah, sedangkan peneliti saat ini meneliti dan memfokuskan penelitiannya kepada sistem pelayanan pada bagian *teller* dan *customer service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan pemahaman dalam pembahasan ini, maka penyusun tugas akhir ini akan memberikan penjelasan tentang masing masing bab yang

mempunyai pembahasan yang berbeda, tetapi merupakan suatu rangkaian yang saling berhubungan dengan sistematika pembahasan, yaitu sebagai berikut.

BAB 1 Pendahuluan, pendahuluan yaitu merupakan bagian yang paling awal dalam sebuah tugas akhir yaitu yang terdiri dari latar belakang masalah berdasarkan masalah yang ditemukan oleh penulis, sehingga menjadi alasan seta menjadi gambaran peneliti untuk mengangkat judul tersebut. Setelah itu di rumuskan kembali dalam sebuah rumusan masalah untuk memperoleh tujuan yang di inginkan dari penelitian yang telah di lakukan oleh penulis. Selanjutnya ada definisi operasional yaitu berguna untuk menghindari supaya tidak terjadi adanya kesalahpahaman dikemudian hari dalam penelitian ini dan sekaligus untuk memperjelas maksud dari judul yang akan di teliti tersebut. Setelah dari definisi operasional selanjutnya ada signifikan penelitian, yaitu merupakan bagian kegunaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kajian pustaka yaitu untuk menghindari penelitian yang sama dengan penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Adapun juga mengenai tentang sistematika penulisan yaitu merupakan suatu susunan dari hasil penelitian yang telah di lakukan secara menyeluruh terhadap penelitian yang dilakukan.

BAB II Landsan teori, pada bab ini merupakan titik acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, dimana di bab ini berisikan tentang teori beserta pengertian dan penjelasan mengenai sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

BAB III Metode penelitian, bab ini membahas mengenai metode penelitian yaitu untuk menghubungkan antara penelitian yang telah dilakukan di lapangan

dengan berbagai teori yang ada, maka metode penelitian sangatlah dibutuhkan karena berisi mengenai pendekatan penelitian serta jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, dan juga berisi teknik pengumpulan data,

BAB IV Laporan hasil penelitian, yaitu pada bab ini berisi gambaran umum mengenai lokasi penelitian, penyajian data, dan analisis data yang berhubungan dengan pertanyaan yang ada pada rumusan masalah.

BAB V Penutup, dalam bab ini berisi kesimpulan atau hasil dari seluruh penelitian yang telah dilakukan, dan di dalamnya juga berisi saran.