

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank ialah upaya bekaitan dengan jasa keuangan, dalam hal ini perbankan selalu berhubungan dengan uang. Maka diartikanlah bank itu lembaga keuangan dimana fungsi utamanya menghimpunkan dana untuk rakyat, kemudian mengembalikan dana itu kepada masyarakat dan memberikan jasa perbankan lainnya. (Kasmir, 2000).

Bank perlu mengamalkan pelayanan yang baik guna menangkan persaingan lingkungan yang keras. Bagaimanapun, setiap bank harus mengembangkan konsep pelayanan yang lebih baik lagi untuk nasabahnya. Maka, tujuannya mempertahankan nasabah lama dan baru guna meningkatkan serta mempertahankan nasabah, bank harus menjaga citranya yang baik di masyarakat. Dalam mendukung tercapainya tersebut, organisasi dalam bank mesti menyediakan pegawai berkompeten, bisa diandalkan, tepercaya, juga melayani bermacam kebutuhan nasabahnya. Maka dari itu, ini menjadi ujung tombak perbankan yaitu, pelayanan *teller* (Zaini, 2014, hlm. VIII).

Menurut Kasmir (2008) sebagaimana dikutip oleh Imelda, *teller* bertindak sebagai penerima semua simpanan setoran (tunai serta non tunai) semua nasabah. Selanjutnya aktifitas *teller* melayani setoran masuk dan keluar, di sini *teller* bertanggung jawab atas tercapainya pelayanan yang baik, cepat, akurat, dan handal untuk nasabah.

Bank berfokus pada kualitas layanan sebagai masukan untuk kepuasan nasabah untuk keuntungan jangka panjang dan keberhasilan bisnis, pentingnya bank menyadari kualitas layanan untuk bertahan hidup dalam lingkungan kompetitif saat ini (Ismail Hussien & Abd El Aziz, 2013) . Selain itu, kepuasan nasabah nantinya dapat memengaruhi kemampuan bank dalam menghasilkan kinerja keuangan (Dahlia, 2022, hlm. 5)

Adapun dimensi kualitas yaitu, *tangibles* (bukti fisik) berkaitan pada fasilitas yang digunakan oleh *teller*, *reliability* (keandalan) yaitu keandalan dalam melayani nasabah, *responsiveness* (ketanggapan) yaitu kesediaan *teller* memberikan respons terhadap nasabah serta memberikan informasi, *assurance* (jaminan) yaitu *teller* memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, *empathy* (empati) yaitu *teller* mampu memberikan simpati atau kepedulian terhadap nasabah kemudian cara berpenampilan serta menyapa juga memberikan salam terhadap nasabah (Khamim, 2015).

Untuk mengetahui meningkatkan strategi pelayanan dalam perusahaan dengan menggunakan analisis SWOT terdiri dari, kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) (Rangkuti, 2006, hlm. 19).

Kepuasan nasabah diistilahkan dapat dikaitkan dengan barang dan jasa (Ismail Hussien & Abd El Aziz, 2013). Nasabah yang berdatangan guna transaksi berbagai macam wilayah serta golongan. Perbandingan ini berasal dari asal-usul, selera, suku, agama, tradisi, pendidikan dan tingkat pendapatan. Perbandingan tersebut menjadikan karakter nasabah untuk menanggapi serta mempersepsikan keinginan dan kebutuhan mereka. Suka tidak suka, cara melayaninya pun juga perlu

disesuaikan dan diperhatikan. Sehingga dalam perbandingan ini akan menentukan bagaimana pelayanan yang baik. Faktanya nasabah memiliki beberapa karakteristik sama, meskipun terdapat banyak perbedaan.

Maka pertanyaannya adalah apa yang diinginkan pelanggan untuk layanan yang mereka ingin terima? Pelanggan ingin merasa puas dengan transaksi yang diterimanya, salah satunya melalui pelayanan ini. Dengan kata lain, pelayanan yaitu salah satu factor kunci yang menentukan apakah seorang pelanggan puas terhadap suatu pelayanan atau tidak dengan produk. Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh kualitas seperti produk, harga, juga faktor lainnya. Sehingga dapat dilatar belakangi bahwa nasabah dalam bertransaksi di Bank itu memiliki perbedaan tetapi mempunyai tujuan serupa yaitu, sama-sama merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Perlu dicatat bahwa selera nasabah itu bervariasi tergantung dengan kepribadia nasabah masing-masing. (Kasmir, 2017, hlm. 235). Dengan memahami latar belakang tersebut, diharapkan *teller* dapat memberikan pelayanan dengan maksimal, lalu nasabah akan merasakan senang atas pelayanan seperti yang mereka inginkan. Oleh karena itu, bersamaan pada yang diajarkan agama islam seperti penjelasan Allah (Q.S Al-Baqarah: 267) yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

(Wahai orang beriman! Infakkanlah sebagian hasil usaha terbaikmu juga setengah Kami keluarkan melalui bumi untuk kamu. Jangan kau memilah yang buruk untuk kau keluarkan, sebenarnya kau sendiri tidak ingin mengambil itu tetapi lihat pada memicingkan mata (enggan) kepadanya. Juga ketahuilah bahwa Allah Maha Besar juga Maha Terpuji).

Ayat di atas menerangkan Islam itu memerhatikan pelayanan yang sangat baik, memberikan yang baik, dan tidak yang buruk.

Karena setengah nasabah banyak mendatangi *teller* dalam bertransaksi, *teller* patut memerhatikan layanan untuk nasabah, dimulai dari cara menyambut nasabah, berbicara dengan lembut, pakaian yang rapi dan lain sebagainya. Dalam melayani nasabah yang melakukan transaksi, yaitu harus cepat dan tanggap dengan waktu yang ditentukan dalam prinsip Bank Syariah Kantor Cabang Tanjung, pada akhirnya nasabah sedang bertransaksi tidak mengantri nasabah yang melakukan transaksi tidak mengantri berlama-lama serta merasakan puas juga nyaman terhadap pelayanan diberikan oleh *teller*.

Selama observasi pada Senin 2 Januari 2023 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, peneliti selalu memerhatikan aktifitas Bank tersebut terlebih layanan. Pelayanan yang diberikan *teller* belum sepenuhnya dirasakan oleh nasabah, *teller* kurang lengkap dalam memberikan informasi menjadi singkat dan padat saat menjelaskannya, sehingga ada nasabah yang belum paham apa penjelasan *teller* tersebut, dan sebagian nasabah tidak mendapatkan kursi karena banyak nasabah yang berdatangan.

Berdasarkan uraian di atas, bisa disimpulkan bahwa bukti fisik seperti kursi masih kurang banyak dan *teller* kurang lengkap dalam memberikan informasi kepada nasabah. Karena banyak nasabah yang mengantri membuat *teller* memberikan informasi menjadi singkat menjelaskannya maka penting adanya strategi dalam meningkatkan kualitas layanan.

Berlandaskan latar belakang di atas, maka penelitian ini dapat ditarik judul Strategi Pelayanan *Teller* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung .

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang dari uraian di atas, peneliti memutuskan rumusan masalah untuk penelitian, yaitu:

1. Bagaimana strategi pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung?
2. Apa strategi pelayanan yang harus dilakukan oleh *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung berdasarkan analisis SWOT?

C. Tujuan Penelitian

Adapun latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.
2. Untuk mengetahui strategi pelayanan yang harus dilakukan oleh *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung berdasarkan analisis SWOT.

D. Kegunaan Penelitian

Pada melakukan penelitian ini diharapkan untuk memberikan manfaat baik dalam kalangan mahasiswa, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Adanya penelitian pada tulisan tersebut menambahkan literatur dan referensi serta menambah ilmu pengetahuan penulis juga pembaca pada ilmu-ilmu perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis diinginkan suatu penelitian ini merupakan masukan untuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung dalam menentukan strategi digunakan pada pengambilan keputusan terhadap pelayanan lebih baik untuk nasabah, guna merasakan kepuasan pada kinerja yang telah diberikan

E. Definisi Operasional

1. Strategi, menurut Freddy Rangkuti mengutip ungkapan Chandler, adalah alat guna tercapainya tujuan pada perusahaan berkaitan pada jangka panjang, (Rangkuti, 1997, hlm. 3). Sedangkan yang dimaksud penulis adalah strategi dalam pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.
2. Pelayanan secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai artian “upaya melayani keperluan orang lain”. Pelayanan merupakan kegiatan ditawarkan terhadap pelanggan yang dilayani. Bersifat tidak berwujud, juga tidak bisa dimiliki (Zaini, 2014, hlm. 75). Terdapat dimensi kualitas pelayanan yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability*

(kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) (Widjojo & Suardy, 2009).

3. *Teller* merupakan karyawan perbankan bekerja di *front line banking hall* juga melakukan transaksi langsung kepada nasabah, bentuk penerimaan dan penarikan baik transaksi tunai atau non tunai serta melakukan pembukuan pada sistem Bank (Zaini, 2014). *Teller* yang dimaksud dalam penelitian merupakan *teller* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.
4. Philip Kotler mengungkapkan bahwasanya kepuasan pelanggan merupakan tingkatan perasaan seseorang sesudah membandingkannya pada harapan. Didefinisikan oleh Wilkie kepuasan pelanggan salah satu respons emosional pada evaluasi pengalaman mengonsumsi produk dan jasa (Zaini, 2014, hlm. 80).
5. Nasabah merupakan pihak menggunakan jasa Bank serta mempunyai dalam Bank (Zaini, 2014, hlm. 50). Nasabah yang dimaksud yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pada fenomena yang akan diteliti, penulis mendapatkan hasil dari penelitian yang telah dilakukannya penulis sebelumnya, yaitu:

1. Penelitian dilakukan oleh Sri Emilda pada tahun 2017 dalam jurnal yang berjudul : *Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT BRI KCP Kayutangi Banjarmasin*. Penelitian ini membahas strategi pelayanan *teller* dalam melayani nasabah, juga strategi *teller* yang baik dalam

melayani nasabah agar terlaksananya kepuasan nasabah. Penggunaan metode yaitu metode deskriptif. Data yang digunakan data primer juga sekunder. Teknik menentukan sampel merupakan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dikerjakan secara observasi, wawancara, kuesioner, serta dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik data deskriptif kualitatif. Pelayanan *teller* yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin masih belum memuaskan. Maka, mengatasi masalah tersebut PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin ialah meningkatkan pelayanan juga kualitas pelayanan menggunakan TERRA.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Desi Marlina tahun 2018 berjudul *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018*. Penelitian tersebut tentang bagaimana strategi yang digunakan oleh *customer service* juga *teller* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BRI Syariah Metro. *Customer Service* merupakan memberikan kepuasan kepada pelanggan, melaluinya pelayanan akan memenuhi kebutuhan serta diharapkan pelanggan. Sedangkan *Teller* adalah bertugas untuk menjadi staf kasir bank dimana *teller* melayani serta mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai. Jenis penelitian yaitu penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan salah satu penelitian dilakukannya di lapangan guna mengetahui gejala objektif akibat di lokasi tersebut,

digunakan untuk penyusunan laporan ilmiah. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara serta dokumentasi.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini terbagi lima bab. Isi yang tercantum pada setiap bab bersifat saling melengkapi.

Bab I mengenai pendahuluan. Berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, serta sistematika pembahasan.

Bab II adalah landasan teori. Yang membahas strategi pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah, menggali apa kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman pelayanan *teller* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.

Bab III merupakan metode penelitian. Menyajikan informasi secara deskriptif mengenai bagaimana permasalahan yang diteliti.

Bab IV adalah hasil dan pembahasan. Bab ini berisikan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu, strategi pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.

Bab V ialah penutup. Berisikan kesimpulan serta saran yang akan menyelesaikan skripsi tentang strategi pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.