

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan. Pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menyatakan bahwa bank 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.

Peranan perbankan dalam era pembangunan ternyata sangat penting untuk ditingkatkan dalam era globalisasi sekarang ini. Perbankan syariah sebagai generasi biru di dunia perbankan nasional mempunyai potensi yang baik dalam membantu pembangunan perekonomian negara. Awal berdirinya perbankan syariah didasari dengan adanya permasalahan mengenai praktek perbankan konvensional yang banyak melanggar syariah. Perbankan syariah lahir di Indonesia sekitar tahun 1990 setelah ada peraturan pemerintah No. 72 tahun 1992, direvisi dengan UU No. 10 Tahun 1998 dalam bentuk sebuah bank yang beroperasi dengan system bagi hasil. Perkembangan perbankan syariah pada awal tahun 1990-an cukup mengalami kesulitan dalam menjalankan operasionalnya. Namun demikian, perkembangan bank syariah mengalami pertumbuhan yang pesat semenjak era reformasi pada akhir tahun 1990-an sampai sekarang ini.

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan dan nilai pelanggan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Tujuan utama dari setiap bank adalah memberikan pelayanan dan menjual produk-produknya, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Langkah pertama dengan memperkenalkan berbagai produk bank, kemudian memotivasi masyarakat agar mau menggunakan, membeli atau memanfaatkan produk-produk bank tersebut, sehingga dana masyarakat dapat terkumpul banyak di bank tersebut.

Konsep perbankan dimana mereka mengumpulkan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat atau unit usaha. Dalam membangun sebuah usaha, salah satu yang dibutuhkan adalah modal. Modal dalam pengertian ekonomi syariah bukan hanya uang tetapi meliputi materi baik berupa uang ataupun materi lainnya, serta kemampuan dan kesempatan.

Intensitas persaingan yang semakin meningkat menuntut persaingan dalam dunia bisnis. Tujuan dasar suatu bisnis tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai bagi pelanggan. Penambahan nilai mengandung arti penciptaan pelanggan yang puas, karyawan yang layak dan laba besar. Selain itu, pelayanan dan jasa yang diberikan oleh perusahaan juga merupakan daya tarik dan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan para pelanggan. Bagaimanapun pelanggan merupakan tujuan utama perusahaan, jadi usaha yang dilakukan perusahaan selain mengatur perusahaannya adalah mencari strategi manajemen yang tepat untuk menciptakan kepuasan konsumen dalam perusahaan yang nantinya akan memberikan respon baik dari konsumen terhadap perusahaan.

Perusahaan dibidang jasa, pelayanan & kepuasan nilai pelanggan merupakan kunci pokok untuk meraih sukses perusahaan. Pelayanan diberikan melalui kontak langsung dengan pelanggan karena sangat diperlukan mengingat calon pelanggan & pelanggan perlu informasi mengenai jasa maupun produk yang ditawarkan. Nilai pelanggan akan mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Hal tersebut dikarenakan bagi sebagian pelanggan menganggap nilai pelanggan akan merangsang pembelian dengan cara penyederhanaan keputusan atas keragaman pilihan produk dipasar dan ditawarkan kepada mereka. Dalam konteks ini nilai pelanggan menjadi sebuah sikap dan kepercayaan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Nilai pelanggan yang perusahaan bangun dari fokus pelanggan akan memiliki kecenderungan bahwa membentuk persepsi positif akan *customer care* perusahaan yang disimpan dalam benak pelanggan.

Di era globalisasi yang semakin maju dan pesat perkembangannya, setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak dibidang perbankan, harus mampu bersaing dalam mempublikasikan dan mempromosikan produk jasa dan pelayanan kepada masyarakat agar memperoleh simpati dengan standar layanan yang di berikan oleh bank tersebut. Di Cirebon sendiri terdapat banyak bank yang menjadi pesaing dalam hal pelayanan dan produk masing – masing bank.

Menurut data Bank Indonesia tahun 2013 terdapat 34 bank di Cirebon baik bank Pemerintah, Bank Pembangunan Daerah, dan Bank Swasta jumlah ini bisa dilihat dari data table dibawah ini.

Tabel 1.1

Jumlah Kantor Bank Umum di Kota Indonesia Cirebon menurut data Bank Indonesia
2011-2013

No	Tahun	Bank Pemerintah	Pembangunan Daerah	Bank Swasta
1	2011	7	2	25
2	2012	5	1	28
3	2013	5	1	28

Sumber : Bank Indonesia Cabang Cirebon

Tabel 1.2

Data Bank Syariah di Wilayah Kota Cirebon

No	Nama Bank	Alamat
1	Bank BRI KC Syariah	Jl. Siliwangi No 181
2	Bank Jabar KC Syariah	Jl. Siliwangi 103
3	Bank BNI KC Syariah	Jl. Sisingamangaraja No 28
4	Bank Syariah Mandiri	Jl. Siliwangi No 102
5	Bank Muamalat Indonesia	Jl. Siliwangi No. 60
6	Bank BTN Syariah	Jl. Sisingamangaraja No Kav 27 CCC
7	Bank Mega Syariah	Plered

Sumber : Bank Indonesia Cabang Cirebon

Menurut data Bank Indonesia di Cirebon Terdapat 7 Bank Syariah sudah menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, dan semakin banyak pula persaingan yang ada didalam perbankan khususnya Bank BNI Syariah Cabang

Cirebon. Sebagai salah satu dari beberapa lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia merupakan salah satu bank syariah yang sedang berkembang. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia masih pada tahap awal. Hal ini ditunjukkan dengan populasi yang masih kecil, dibuktikan dengan masih banyaknya bank-bank konvensional dan masyarakat pun masih antusias terhadap pelayanan bank-bank tersebut dibandingkan dengan bank syariah. PT Bank BNI Syariah Cirebon terletak ditengah perkotaan di Jl. Sisingamangaraja no 28 Kelurahan Panjunan Kecamatan Lemahwungkuk Kota Cirebon mayoritas nasabahnya berprofesi sebagai pengusaha menengah. BNI Syariah memberikan kemudahan bagi masyarakat setempat untuk menyimpan uang mereka dengan jaminan keamanan. Akan tetapi, salah satu yang perlu ditanamkan keprofesionalan Bank BNI Syariah Cabang Cirebon yaitu dengan meningkatkan terus loyalitas masyarakat yang telah terjalin. Karena akan berdampak positif bagi perkembangan Bank BNI Syariah Cabang Cirebon sendiri.

Salah satu Bank yang menjadi pesaing BNI Syariah yang terdekat adalah Bank BTN Syariah yang bertempat di Jl. Sisingamangaraja No 27. Hal ini membuat beberapa nasabah membandingkan nilai pelayanan yang diberikan kedua bank yang letaknya berdekatan. Dibawah ini data peningkatan nasabah dari tahun 2012 sampai april 2014 pada table berikut ini :

Tabel 1.3

Jumlah Perkembangan DPK (Nasabah) BNI Syariah Cirebon

No	Tahun	Produk	Jumlah Nasabah
1	2012	Deposito Giro Tabungan	268 154 15.570
2	2013	Deposito Giro Tabungan	340 164 19.566
3	2014	Deposito Giro Tabungan	347 164 20.945

Sumber : Bank BNI Syariah Cirebon

Tabel 1.4

Kuisoner Pendahuluan Mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah BNI Syariah
Cirebon

NO	PERTANYAAN	SS	S	R	TS	STS
1	Security menyambut kedatangan nasabah dengan ramah	8	12			
2	Security membantu apa yang diperlukan nasabah	5	14		1	
3	Security berpenampilan rapih dan bersih	7	13			
4	Customer service menerima kedatangan nasabah dengan ramah	3	14	1	2	
5	Penampilan Customer service rapih dan menarik	6	14			
6	Segala keluhan yang nasabah sampaikan ditanggapi dengan baik	4	9	1	6	
7	Nasabah merasa puas dengan penjelasan informasi produk yang diberikan oleh customer service	3	8		8	1
8	Customer service memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah	5	11		4	
9	Nasabah merasa puas dengan kecepatan pelayanan	3	6	2	9	

	pembukaan rekening customer service					
10	Teller menerima kedatangan nasabah dengan ramah	6	12		2	
11	Nasabah merasa aman dengan transaksi teller	7	13			
12	Nasabah merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan teller Bank BNI Syariah	8	12			
13	Proses antrian teratur dan tertib	10	10			
14	Ruang tunggu nasabah nyaman dan bersih	15	4		1	
15	Kebersihan toilet di BNI Syariah	14	6			

Dari hasil kuisioner yang dilakukan kepada nasabah BNI Syariah Cirebon meliputi pelayanan Security, Teller, dan Customer Service. Pelayanan yang diberikan Security sudah sesuai harapan nasabah dan nasabah merasa puas dengan pelayanannya, Security sudah menyambut kedatangan dengan baik dan ramah, security membantu mengatur keamanan dilingkungan kantor dengan baik, dan membantu mengarahkan apa yang dibutuhkan nasabah. Kemudian dari penilaian nasabah terhadap pelayanan Teller nasabah merasa puas dengan keramahan yang diberikan Teller, kecepatan dan ketepatan kinerja teller pun nasabah merasa tidak ragu, hanya beberapa nasabah yang merasa ragu akan kenyamanan bertransaksi karena sebagian nasabah masih merasa awam mengenal Bank.

Penilaian nasabah terhadap Customer Service sudah cukup ramah hanya saja disini terlihat keraguan nasabah atas pelayanan yang diberikan Customer Service. Nasabah merasa Customer Service kurang aktif dalam memberikan informasi produk, nasabah juga merasa pembukaan rekening yang dilakukan CS agak lama sehingga nasabah dibuat menunggu dan merasa kurang puas. Penilaian nasabah untuk sarana yang ada di BNI syariah rata – rata nasabah merasa puas

dengan kebersihan toilet, kenyamanan berada di banking hall yang bersih, dan proses antrian yang teratur dibantu oleh security layanan.

Berdasarkan pemaparan yang penulis sebutkan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu tentang :

“ Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Cirebon”

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Sub dibawah ini menjelaskan identifikasi masalah dan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian

Dari permasalahan yang telah diuraikan berkaitan dengan kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Cirebon disebabkan oleh:

1. Kualitas pelayanan yang belum optimal. Belum optimalnya kualitas pelayanan disebabkan adanya keluhan dari nasabah yaitu kurang puas terhadap kinerja Customer Service yang diberikan Bank BNI Syariah Cirebon.
2. Adanya keluhan nasabah tentang kurang cepatnya proses pembukaan rekening yang dilakukan Customer Service
3. Kurang aktifnya Customer Service dalam menanggapi nasabah dan memberikan informasi macam – macam produk tabungan yang ada di Bank tersebut.

Oleh karena itu pihak Bank harus meningkatkan pelayanan yang cepat dan menawarkan suatu produk atau jasa, memberikan kemudahan dan kenyamanan yang lebih baik kepada nasabahnya. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pemberian fasilitas yang tepat terhadap nasabah agar dapat mempertahankan pelanggan potensial.

1.2.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang mengenai pentingnya PT. Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Customer Service Bank BNI Syariah Cirebon?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cirebon ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Customer Service terhadap kepuasan nasaban Bank BNI Syariah Cirebon ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mencari data dan informasi yang kemudian diolah untuk :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Customer Service.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Customer Service terhadap kepuasan nasabah.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan diatas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara akademis maupun praktis.

1. Bagi Penulis

Merupakan sarana untuk menambah pengalaman dan wawasan pengetahuan dalam menganalisa suatu fenomena yang ada dengan teori-teori ilmu pengetahuan yang didapat dari perkuliahan. Serta berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan tentang strategi pemasaran lembaga perbankan.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, dan diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi kajian lebih lanjut. Dan diharapkan menjadi bahan dari acuan bagi para mahasiswa atau pembaca yang meneliti masalah sejenis sebagai bahan informasi atau sebagai bahan perbandingan.

3. Manajemen Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan strategi pemasaran yang berwawasan pada kesetiaan agar tercipta kepercayaan bagi nasabah PT Bank Syariah Cirebon.