



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank merupakan mitra untuk memenuhi kebutuhan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Bank juga dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan (Kasmir,2008:53)

Begitu pula dengan bank syariah pada saat ini memegang peranan penuh dalam rangka ikut serta dalam memajukan perekonomian Negara dan membantu kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan keuangan. Oleh karena itu kehadiran bank syariah, yaitu bank yang beroperasi dengan sistem syariah menjadi warna tersendiri di tengah-tengah masyarakat. Pertumbuhan perbankan syariah sangat pesat di Pekanbaru pada saat ini. Masing-masing bank saling bersaing untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal

Dengan telah banyaknya para pesaing dibidang perbankan syariah ini, perusahaan perbankan syariah harus mempunyai kekuatan dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan-perusahaan perbankan lainnya yang bukan hanya dari perbankan syariah tetapi berasal dari perbankan konvensional. Salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat supaya tetap dapat bertahan hidup ditengan persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun dalam melakukan strateginya, perusahaan akan mengalami suatu kegagalan apabila tidak didukung oleh pihak internal perusahaan itu sendiri

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maupun pihak eksternal perusahaan yang dalam hal ini adalah para nasabah yang selalu menuntut kepuasan atas kinerja dari perusahaan perbankan.

Kepuasan atau ketidakpuasan sesungguhnya adalah perasaan seseorang yang timbul sebagai kegiatan evaluasi setelah mengkonsumsi produk atau menikmati pelayanan jasa tertentu (Kotler,2009:49).Dijelaskan dalam teori bahwa kepuasan secara umum adalah perasaan senang atau tidak senang dari seseorang sebagai perbandingan antara kualitas jasa yang dirasakan dengan nilai yang diharapkan ada dalam jasa tersebut sebelum seseorang menggunakan jasa tertentu (Kotler, 2009:50). Apabila kenyataan yang diterima sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan puas. Oleh karena itu, salah satu tujuan bisnis dari perusahaan dapat tercapai, yaitu menciptakan nasabah agar merasa puas.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya, dimana semakin baik kualitas pelayanannya maka akan semakin tinggi pula nilai nasabah terhadap perbankan tersebut. Tinggi kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal perusahaan, terutama dukungan dari sumber daya manusianya. Dan yang menjadi sorotan nya adalah pelayanan dari customer service nya itu sendiri, apakah ia sudah memahami dan mengerti akan produk-produk bank secara mendalam dan pemahamannya terhadap teknologi informatika, sehingga pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan sebagai perusahaan jasa dan tidak dipungiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting bagi perusahaan menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis.

Dalam hal ini PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru adalah Badan Usaha Milik Negara yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak pada bidang jasa keuangan perbankan, dituntut untuk dapat menciptakan bisnis dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin guna meningkatkan kepuasan nasabah mereka.

Tabel 1.1 : Data nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru tahun 2011 s/d 2015

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase Pertumbuhan
1	2011	1142	-
2	2012	1331	16,5%
3	2013	1380	3,68%
4	2014	1473	6,73%
5	2015	1554	5,49%

Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru tahun 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada tahun 2011 hingga tahun 2015 jumlah nasabah mengalami kenaikan terus menerus tetapi jika kita lihat dari persentase pertumbuhan terjadi fluktuasi yaitu pada tahun 2011 jumlah nasabah bank berjumlah 1142 dan pada tahun 2012 jumlah nasabah mengalami kenaikan menjadi 1331 dengan persentase 16,5%, pada tahun 2013 jumlah nasabah terus mengalami peningkatan menjadi 1380 orang tetapi pada jumlah persentase pertumbuhannya mengalami penurunan yaituhanya 3,68%, selanjutnya pada tahun 2014 bank juga mengalami kenaikan jumlah nasabah sebanyak 93 nasabah menjadi 1473 nasabah dan dari sisi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persentase pertumbuhannya juga mengalami kenaikan walau tidak terlalu signifikan naiknya sebesar 6,73% dan pada tahun 2015 bank mengalami kenaikan kembali dari jumlah kenaikan nasabah akan tetapi dari persentase pertumbuhannya mengalami penurunan kembali menjadi 5,49%. Ini menunjukkan bahwa dari sisi jumlah nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru mengalami kenaikan pada setiap tahunnya tetapi terjadi naik turun dari segi persentase pertumbuhannya pada beberapa tahun.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru merupakan salah satu bank BUMN di kota Pekanbaru yang sudah agak lama didirikan, ditempat yang strategis dan nasabahnya mengalami kenaikan disetiap tahunnya tetapi dilihat dari segi persentase pertumbuhan nasabahnya mengalami fluktuasi yang artinya merupakan masalah terhadap bank karena tidak stabilnya pertumbuhan nasabah disetiap tahunnya. Di samping itu belum banyak yang melakukan penelitian pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

Baik buruknya citra suatu perbankan tergantung dari pelayanan yang diberikan dalam memuaskan nasabah pada kehidupan sehari-hari, sekaligus perbankan harus berupaya untuk mampu menghadapi persaingan yang kompetitif saat ini dalam beraktifitas, maka selayaknya bagi perbankan memperhatikan lebih mendalam lagi mengenai arti pentingnya kepuasan pelanggan, karena perbankan mutlak tergantung dari ada atau tidaknya perhatian terhadap nasabah dengan peningkatan pelayanan demi meningkatkan kepuasan nasabah yang diberikan perusahaan itu sendiri

Jika seorang nasabah merasa tidak merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, nasabah dapat saja berpindah ke perusahaan yang lain yang mengakibatkan penurunan persentase pertumbuhan nasabah disetiap tahunnya.

Berdasarkan masalah yang terjadi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sistem Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah:

1. Apakah *tangible* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.
2. Apakah *reliability* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.
3. Apakah *responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.
4. Apakah *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.
5. Apakah *emphaty* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Apakah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *tangible* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui *reliability* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui *responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.
5. Untuk mengetahui *emphaty* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.



Untuk mengetahui *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

1.4. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Bank

Dapat dijadikan acuan untuk menambah informasi dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan calon nasabah dan nasabah.

2. Bagi masyarakat dan nasabah.

Dapat digunakan untuk membangun tingkat kemampuan baik dalam melayani calon nasabah dan nasabah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan percaya melakukan transaksi di bank tersebut.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan keilmuan mengenai pengetahuan pada bidang manajemen, khususnya mengenai pemasaran. Di samping itu, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bentuk/wujud nyata dari penerapan tugas dan fungsi perguruan tinggi, khususnya UIN Sultan Syarif Kasim Riau, yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi, bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

4. Bagi Penulis

Dapat menerapkan ilmu yang diterima di bangku kuliah ke dalam praktik yang sebenarnya, sehingga teori-teori yang diperoleh dapat di terapkan dan dapat membandingkan antar teori dan praktek perbankan sebenarnya



1.5. Sistematika Penulisan

© Hak ipta milik UIN Suska Riau

BAB I PENDAHULUAN

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai penulisan ini, maka penulisan menguraikan secara singkat masing-masing bab sebagai berikut :

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan mengemukakan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, sehingga akan dapat mengemukakan suatu hipotesis dan variabel penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode penelitian dan analisis data.

BAB IV GAMBARAN PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan membahas tentang gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Sedangkan bab V akan membahas tentang pengaruh sistem pelayanan *customer service* (CS) terhadap kepuasan nasabah di perusahaan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab VI merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau