

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank bagi masyarakat yang hidup di negara-negara maju, seperti negara-negara Eropa, Amerika, dan Jepang, sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan.¹

Definisi atau batasan mengenai bank pada dasarnya tidak berbeda satu sama lain, walaupun ada perbedaan hanya akan tampak pada tugas dan jenis usaha bank tersebut.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, "bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak".²

Dan terdapat berbagai macam definisi mengenai perbankan tapi pada umumnya masing-masing pendapat memiliki arti yang sama. Salah satu pendapat mengatakan bahwa bank adalah badan usaha yang mempunyai tugas

¹Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), Edisi Revisi, hal. 7.

²UU RI No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

utama melakukan penghimpunan dana dari pihak ketiga dan menyalurkan kembali ke masyarakat³.

Sekumpulan masyarakat yang menempatkan dananya di bank dan menggunakan jasa bank lainya disebut dengan nasabah. Sedangkan menurut komarudin dalam “Kamus Perbankan” menyatakan bahwa “nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank”⁴.

Pendapat lain mengemukakan bank sebagai suatu badan yang tugas utamanya menghimpun uang dan sebagai perantara untuk menyalurkan penawaran dan permintaan kredit kepada pihak ketiga pada waktu tertentu”

Kalau dilihat dari fungsinya, maka definisi bank dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

Pertama: bank dilihat sebagai kredit. Dalam pengertian pertama ini bank menerima uang serta dana-dana yang lainnya dari masyarakat dalam bentuk :

- a. Simpanan atau tabungan biasa yang dapat diminta/ diambil kembali setiap saat
- b. Deposito berjangka, yang merupakan tabungan atau simpanan yang penarikannya kembali hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu yang ditentukan habis

³Ade Arthesa, dan Edia Hardiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan bank*, (Jakarta: Indeks, 2006), hal. 59

⁴ Komaruddin, *kamus Perbankan*, (Jakarta: CV. Rajawali, 1994), hal. 121

- c. Simpanan dalam rekening Koran/giro atas nama si penyimpan giro, yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet, giro, atas perintah tertulis kepada bank.⁵

Pengertian yang pertama mencerminkan bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara pasif dengan menghimpun uang dari pihak ketiga.

Kedua: bank dilihat sebagai pemberi kredit, artinya bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara aktif tanpa mempermasalahkan apakah kredit itu berasal dari deposito atau tabungan yang diterimanya atau bersumber pada penciptaan kredit yang dilakukan oleh bank itu sendiri.

Ketiga: bank dilihat sebagai pemberi kredit bagi masyarakat melalui sumber yang berasal dari modal sendiri, simpanan atau tabungan, masyarakat maupun melalui penciptaan uang.

Dari uraian diatas jelaslah, bahwa selain mengemban tugas sebagai *agent of development* (melayani penyaluran kredit), juga bertindak selaku *agent of trust* (melayani jasa-jasa dalam bentuk pengamanan pengawasan harta milik) baik perorangan, kelompok atau perusahaan.

Khusus untuk dunia perbankan masalah etiket ini sangat mutlak untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap pegawai bank perlu memahami etiket perbankan. Tanpa etiket perbankan yang benar, maka jangan diharapkan

⁵Thamrin Abdullah, Francis Tantric, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal. 3.

akan mendapatkan nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan tidak mungkin bank akan kehilangan nasabah.⁶

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *customer service* (CS) atau ada juga menyebutnya Service Asistensi (SA)

Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Oleh karena itu *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.⁷

Pengertian pemasaran seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler adalah:

suatu proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.⁸

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.⁹

⁶ Kasmir, *Op.Cit*, hal. 168

⁷ Kasmir, *Etika customer service*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 24

⁸ Kasmir, Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 74

⁹ Kasmir, *op.cit*. hal. 161.

Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya¹⁰

Pengertian pelayanan itu sendiri menurut Sugiarto (2002 : 36), menyatakan pelayanan adalah “suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh yang melayani maupun yang dilayani”.

Sedangkan pelayanan menurut Kotler (2000: 428) bahwa setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan, bahwa pelayanan adalah kemudahan-kemudahan yang diberikan sehubungan dengan upaya-upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa yang berguna bagi orang lain (masyarakat), negara dan instansi yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh yang melayani maupun yang dilayani.

Menciptakan hubungan kemitraan yang baik dengan nasabah adalah salah satu cara untuk mencapai suatu tujuan perbankan bahkan dalam jangka panjang memungkinkan perbankan untuk memahami harapan serta kebutuhan

¹⁰Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hal. 237.

pelanggan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena pengalaman menyenangkan dari layanan jasa yang diberikan akan diingat oleh nasabah. Selain itu nasabah juga termotivasi untuk menyimpan dananya di Bank¹¹

Pelayanan yang diberikan oleh bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang untuk berbisnis kembali dengan bank kita. Dengan cara seperti itu seorang *customer service* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada bank tersebut.

Pelayanan nasabah yang bemutu menuntut adanya upaya keseluruhan karyawan bukan hanya bertugas *difront office* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan *di backoffice* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah.

Table 1.1
Jumlah Nasabah Penyimpan Tahun 2009-2013

No	Tahun	Jumlah nasabah	Jumlah dana
1	2009	1245	698.765.235.45
2	2010	1300	778.575.000.00
3	2011	1340	785.552.000.00
4	2012	1351	877.571.181.53
5	2013	1368	906.023.314.59

Sumber: Rekap Tabungan PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang

¹¹Suparlan, *Pelayanan Administrasi Publik*, (Bandung: Rieka, 2004), hal. 201.

Jumlah nasabah pada tahun 2009 yaitu 1245 dengan dana 698.765.235.45, pada tahun 2010 berjumlah 1300 sebesar Rp. 778.575.000.00, jumlah kenaikan nasabah dari tahun ke tahun sebelumnya adalah 55 orang. Pada tahun 2011 jumlah nasabahnya sebesar Rp. 785.552.000.00, berarti kenaikan jumlah nasabahnya sebesar 40 orang. Pada tahun 2012 jumlah nasabah 1351 dengan simpanan Rp. 877.571.181.53 kenaikan jumlah nasabah sebesar 11 orang sedangkan jumlah nasabah pada tahun 2013 berjumlah 1368 dengan simpanan Rp. 906.023.314.59, kenaikan jumlah nasabahnya yaitu 17 orang, jadi jumlah nasabah Bank Riau kepri dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013 selalu mengalami kenaikan

Table 1.2
Jumlah Nasabah Penyimpan Tahun 2009-2013

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah dana (Rp)
1	2009	10	569.665.000.00
2	2010	12	560.550.000.00
3	2011	12	584.455.000.00
4	2012	14	687.500.000.00
5	2013	19	1080.500.000.00

Sumber: Rekap Deposito PT.Bank Riau Kepri cabang Selatpanjang

Jumlah nasabah pada tahun 2009 yaitu 10 orang dengan dana sebesar Rp. 569.665.000.00, pada tahun 2010 berjumlah 12 orang sebesar Rp. 560.550.000.00, jumlah kenaikan nasabah dari tahun sebelumnya adalah 2 orang. Pada tahun 2011 jumlah nasabahnya 12 orang dengan dana sebesar Rp. 584.455.000.00, tidak ada kenaikan jumlah nasabah di tahun 2011. Ditahun 2012 jumlah nasabahnya 14 orang dengan simpanan Rp.687.500.000.00 . sedangkan jumlah nasabah pada tahun 2013 berjumlah 19 dengan simpanan Rp.1.080.500.000.00, jadi jumlah nasabah bank Riau Kepri cabang

selatpanjang dari tahun 2009 sampai dengan 2013 selalu mengalami kenaikan. Namun demikian minat nasabah terhadap produk simpanan deposito masih kurang, hal ini dilihat jumlah nasabah yang memiliki simpanan deposito masih kurang.¹²

Berdasarkan data diatas ternyata jumlah nasabah setiap tahunnya meningkat, ini berarti masyarakat di selatpanjang lebih banyak menabung di Bank tersebut, agar nasabah terus meningkat harus mampu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabahnya. Melalui pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, agar nasabah meras puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Riau Kepri.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang pelayanan nasabah pada Bank Riau Kepri. Penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk laporan penelitian dengan judul: **“PENGARUH MUTU PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT.BANK RIAU KEPRI CABANG SELATPANJANG”**

B. Batasan Masalah

Agar pembahasan pada penelitian ini tidak terlalu luas dan agar pembahasan lebih dapat dipahami maka penulis membatasi tulisan ini hanya pada pengaruh mutu pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah.

¹²Rekap Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang

C. Rumusan Masalah

Ada beberapa hal yang menjadi masalah dalam penelitian ini, adapun permasalahan tersebut, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan di Bank Riau Kepri Cab.Selatpanjang terhadap jumlah nasabah?
2. Apa saja bentuk pelayanan terhadap nasabah di Bank Riau Kepri Cab. Selatpanjang ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan di Bank Riau Kepri Cab.Selatpanjang terhadap jumlah nasabah?
- b. Untuk mengetahui apa saja bentuk pelayanan terhadap nasabah di Bank Riau Kepri Cab. Selatpanjang

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah pelayanan dari bank yang bersangkutan bisa mempengaruhi jumlah nasabah dan minat nasabah di bank tersebut
- b. Salah satu kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai pelengkap tugas dan syarat sebagai langkah awal untuk pembuatan tugas akhir pada jurusan D3 Perbankan Syari'ah di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Riau Keprijalan Diponegoro No.58 Selatpanjang

2. Subjek dan Objek peneliian

- a. Subjek penelitian ini adalah pimpinan serta karyawan Bank Riau Kepri
- b. Objek penelitian adalah pengaruh mutu pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT.Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah pimpinan dan karyawan Bank Riau Kepri yang berjumlah 25 orang.

Sampel adalah karyawan bagian Customer Service dan telleryang mempunyai hubungan langsung dengan penelitian.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari tempat penelitian yaitu Bank Riau Kepri.

b. Data Sekunder

Data yang didapatkan dari beberapa referensi buku-buku yang berkaitan dengan perbankan.

5. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengamatan langsung ketempat penelitian mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabahnya.

b. Wawancara

Merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden yang mengetahui permasalahan yang akan diteliti¹³. Tanya jawab langsung dengan narasumber (pimpinan dan karyawan Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang)

c. Studi Dokumentasi yaitu data-data yang diperoleh penulis dan Dokumen dari Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang yang ada hubungannya dengan penelitian.

d. Studi Kepustakaan yaitu penelitian memperoleh data dari buku perpustakaan yang berkaitan dengan penelitian.

6. Teknik Analisa Data

Dalam penulisan ini menggunakan metode *Deskriptif kualitatif* yaitu suatu cara penulisan dan pengumpulan, mengklasifikasikan serta menganalisa data sedemikian rupa yang berhubungan dengan teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas untuk mengambil suatu kesimpulan.

7. Teknik Penulisan

a. Deduktif yaitu memaparkan data-data yang bersifat umum yang ada kaitannya dengan tulisan, kemudian diambil kesimpulan bersifat khusus.

¹³ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : CV. Alfabeta, 2005), h. 74.

- b. Induktif yaitu mengumpulkan data-data bersifat khusus yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti kemudian mengambil kesimpulan secara umum.

F. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini lebih terarah secara ilmiah, maka peneliti akan memaparkan sistematika penulisan ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah tujuan dan kegunaan, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM BANK RIAU KEPRI

Bab ini menerangkan tentang gambaran umum Bank Riau Kepri visi dan misi Pilar-pilar Bank Riau Kepri serta produk-produk dari Bank Riau Kepri.

BAB III : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang pengertian pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik etiket pelayan nasabah, kepuasan nasabah serta tugas dan fungsi customer service

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang berisi pengaruh pelayanan di Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang terhadap jumlah nasabah, dan bentuk-bentuk pelayanan terhadap nasabah di Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran yang dikemukakan atas dasar penelitian yang telah dilakukan.