

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perekonomian negara. Perbankan dalam suatu negara mempunyai manfaat utama sebagai penunjang sektor ekonomi, secara sederhana bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki dua fungsi utama yaitu mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk pinjaman.<sup>1</sup>

Dalam pasal 1 Undang-Undang No. 21 tahun 2008, disebutkan bahwa 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.<sup>2</sup> Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dalam kegiatannya tidak membebaskan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat diperbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.<sup>3</sup>

Sebagaimana dalam Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang

---

<sup>1</sup> Rizal Yaya, *Akuntansi Perbankan Syari'ah*, (Jakarta : Salemba Empat, 2013), hal. 12

<sup>2</sup> *Ibid*, Hal. 13

<sup>3</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2011), Hal. 32

menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).<sup>4</sup>

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.<sup>5</sup>

Dalam era globalisasi ini, pihak penyedia jasa dituntut untuk menyediakan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya, seperti pelayanan yang praktis, pelayanan yang bermutu sarana dan prasarana yang lengkap, tenaga kerja yang berkualitas dan profesional untuk tercapainya efektivitas, efisiensi, dan produktivitas. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik, dibutuhkan sumber daya seperti tenaga kerja. Peran tenaga kerja sangatlah penting karena tanpa adanya tenaga kerja maka sumber daya yang lain tidak memiliki arti apa-apa.<sup>6</sup> Kualitas sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kualitas kinerja suatu Bank. Semakin baik sumber daya manusia, maka semakin baik pula pelayanan Bank yang akan diberikan kepada nasabah, sehingga meningkat pula kepuasan nasabah.<sup>7</sup>

Kegiatan penilaian kinerja seseorang karyawan dalam suatu perusahaan dipandang sangat perlu untuk dilakukan guna sebagai bahan evaluasi kerja, arsip tenaga kerja, penilaian kinerja itu sendiri dibandingkan standar kerja (*standar operasional*) yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan, identifikasi letak kesalahan (*error staffing*), pelatihan dan pengembangan dan lain sebagainya. Tanpa ada kegiatan penilaian kinerja karyawan, maka perusahaan akan sulit melakukan identifikasi letak permasalahan yang

---

<sup>4</sup>*Ibid*, Hal. 33

<sup>5</sup>*Ibid*, Hal. 39

<sup>6</sup> Mathis, Robert dan Jackson, Jhon H, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (2002), Hal. 314

<sup>7</sup> *Ibid*, Hal. 314

berkaitan dengan kegiatan-kegiatan perusahaan atau organisasi misalnya, penurunan jumlah pelanggan, nama perusahaan yang buruk ditengah masyarakat yang mungkin timbul karena faktor sumber daya manusianya itu sendiri yang kurang berkualitas dan nantinya sebagai bahan keputusan perlu tidaknya perusahaan melakukan pelatihan dan pendidikan serta pengembangan karyawan guna meningkatkan kualitas produktivitas, memperbaiki kinerja karyawan yang lebih baik dari sumber daya manusia yang ada pada akhirnya membawa perusahaan semakin maju.<sup>8</sup>

Beberapa peneliti menemukan bahwa pengukuran kinerja dapat memberikan masukan yang signifikan dalam meningkatkan kinerja organisasi, keselarasan organisasi dan setiap individu yang ada di dalam organisasi serta mampu meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya meningkatkan loyalitasnya dan meningkatkan kepercayaan sekaligus meningkatkan jumlah nasabah.<sup>9</sup>

Beberapa peneliti menemukan bahwa ada beberapa dampak negatif dari adanya pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja menimbulkan rasa sakit dan suasana yang tidak nyaman, terutama bagi karyawan yang dinilai kinerjanya. Kondisi ini menjadikan beban pula bagi atasan atau orang yang melakukan penilaian kinerja. Jika melakukan kesalahan dalam mengevaluasi karyawan maka hubungan antara yang dinilai dan yang menilai menjadi ikut terganggu. Pengukuran kinerja yang dilakukan oleh lembaga keuangan dengan beberapa karyawan memunculkan biaya yang lebih besar. Hal ini terjadi karena banyaknya biaya-biaya yang dikeluarkan dalam melakukan evaluasi kinerja karyawan.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Hasibuan, Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, ( Jakarta; PT. Bumi Aksara, 2011 ), Hal.125

<sup>9</sup> Deddy Kristiandana, Iriani Ismail, *HUBUNGAN FAKTOR - FAKTOR PENILAIAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK CABANG JOMBANG* (2015)

<sup>10</sup> Faqih Nabhan, *MENGURANGI DAMPAK NEGATIF DARI EVALUASI KINERJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN* (2010)

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ke tidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaian.<sup>11</sup>

Meningkatkan suatu pelayanan yang diberikan karyawan terhadap nasabahnya membuat nasabah untuk tidak jera melakukan transaksi di bank tersebut. Hal ini yang sangat dipahami betul oleh pihak bank untuk membuat nasabahnya menjadi loyal. Dengan ingin mengetahui keinginan nasabah bank diharapkan karyawan dapat mewujudkan keinginan tersebut. Karyawan dituntut untuk selalu memberikan apa yang diinginkan nasabahnya, dengan begitu bank dapat mewujudkan keinginan nasabah tersebut. Setiap harapan yang diinginkan oleh nasabah dan telah diwujudkan oleh karyawan, ini akan membuat nasabah merasa puas. Kepuasan nasabah memang berbeda-beda tetapi secara umum nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan apabila pelayanan tersebut sesuai dengan harapan nasabah atau bahkan melebihi harapan nasabah.<sup>12</sup>

PT Bank CIMB Niaga Tbk atau yang lebih dikenal dengan CIMB Niaga adalah sebuah bank yang berdiri pada tahun [1955](#). Saat ini CIMB Niaga merupakan bank terbesar keempat di [Indonesia](#) dilihat dari sisi aset, dan diakui prestasi dan keunggulannya di bidang pelayanan [nasabah](#) dan pengembangan [manajemen](#).<sup>13</sup>

Untuk itu Bank CIMB Niaga ingin meningkatkan kinerja karyawannya terutama pada bagian teller namun adapun kendala yang dihadapi terkait dengan faktor sumber daya manusia yaitu pegawai yang mendapat pelatihan kurang termotivasi dalam

---

<sup>11</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, ( Jakarta; PT. Alex Media Komputindo, 2009 ), Hal. 23

<sup>12</sup> Ibid, Hal. 37

<sup>13</sup> [www.cimbniaga.com](http://www.cimbniaga.com)

mengikuti pelatihan, pegawai kurang antusias dalam mengikuti penambahan teknologi informasi yang diterapkan perusahaan, ketika terjadi pergantian pegawai, sering pegawai masih belum siap, karena tuntutan tugas yang berbeda dalam penggunaan teknologi informasi pada posisi yang baru. Kendala-kendala tersebut terjadi karena beberapa sebab, diantaranya faktor personal, meliputi usia pegawai, bekal pengetahuan dan keterampilan pegawai tidak seragam. Pegawai yang relatif senior mempunyai kecenderungan kurang bersemangat dalam mempelajari teknologi informasi yang baru. Faktor lain adalah pelatihan yang dinilai kurang efektif. Faktor pelatihan ini terutama dilihat dari metode yang kurang tepat.<sup>14</sup>

Untuk menciptakan pegawai yang kompeten, berdayaguna dan memiliki kinerja yang sesuai dengan tuntutan nasabah Bank CIMB Niaga Syari'ah Palembang mengukur kinerja pegawai menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaan dan perencanaan tujuan dimasa mendatang. Dari paparan di atas penulis tertarik untuk membahas tentang Pengukuran Kinerja Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank CIMB Niaga Syari'ah Palembang”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apa hubungan pengukuran kinerja teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga Syari'ah?

---

<sup>14</sup> Hasibuan, Malayu S.P , *Program Pendidikan dan Pelatihan Pengembangan Perbankan*, (2015), Hal. 190

2. Faktor-faktor apa saja yang ditentukan Bank CIMB Niaga Syariah Palembang dalam melakukan penilaian atau pengukuran kinerja teller terhadap kepuasan nasabah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hubungan pengukuran kinerja teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang ditentukan oleh Bank CIMB Niaga Syariah Palembang dalam melakukan penilaian kinerja karyawan.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Menjelaskan bahwa hasil penelitian bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran atau memperkaya bahan kajian dan pustaka terhadap ilmu pengetahuan tentang pengukuran kinerja teller terhadap kepuasan nasabah.

2. Secara Praktis

- a. Sebagai bahan masukan dan ilmu pengetahuan bagi penulis tentang pengukuran kerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.
- b. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang dalam pengukuran kinerja teller terhadap kepuasan nasabah.
- c. Sebagai referensi bagi penelitian dimasa yang akan datang.