#### BAB I

### **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam lingkungan masyarakat. Salah satu peran dari bank yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana dari masyarakat secara efektif dan efisien. Secara umum, bank berusaha mengumpulkan dana masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposito. Dana-dana yang sudah dikumpulkan oleh bank harus disalurkan kembali, dan jika tidak bank akan terbebani oleh biaya bunga.

Bank di Indonesia terbagi dua yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah. Bank Konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan menggunakan sistem bunga yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Contoh dari bank konvensional misalnya BCA, BNI, BRI, MANDIRI, dan sebagainya. Sedangkan Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya menggunakan prinsip syariah yang berpedoman kepada Al-quran dan hadist.

Membahas tentang Bank Syariah, salah satunya adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Basung yang bergerak dibidang bisnis perbankan Indonesia merupakan lembaga negara yang menyediakan jasa dalam bidang keuangan. Salah satu bentuk jasa yaitu pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.

Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Basung diduga masih kurang dimata nasabah, karena setiap hari nasabah yang datang ke bank syariah mandiri sedikit dan jumlah nasabah deposito dan giro dari tahun 2015-2017 meningkat, tapi meningkatnya cuman sedikit. Untuk memenuhi kebutuhan calon nasabah maupun nasabah bank BSM membuatunit pelayanan informasi yang juga menjadi sarana komunikasi pemasaran bagi bank yaitu customer service atau pelayanan pelanggan. Customer service adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa—jasa pelayanan maupun produk—produk bank. Sarana komunikasi pemasaran bank ini akan membangun hubungan dengan calon nasabah ataupun nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik.

Peran *customer service* dalam mengkomunikasikan pemasaran bank kepada nasabah atau calon nasabah disaat proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Oleh karena itu, *customer service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah.<sup>1</sup>

\_

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>Yuniarta H. Hutabalian dan Johnny Samuel Kalangi, *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik*, (Manado: 2015).

Peran *customer service* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung hingga saat ini masih menjadi peran yang sangat penting dalam melayani keluhan dan mengatasi semua permasalahan yang terkait antara pihak nasabah dengan pihak bank.

Pelayanan menjadi kunci utama dalam kesuksesan, maka pelayanan pada perbankan harus selalu ditingkatkan, karena pelayanan pada perbankan dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga nasabah merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik. Dan supaya nasabah bertambah banyak karena merasa puas atas pelayanan yang diberikan, kepuasan nasabah sangat penting bagi bank karena dengan demikian nasabah atau calon nasabah akan loyal terhadap bank dan tidak lari ke bank lain.

Pentingnya pelayanan terhadap nasabah juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Di samping itu, harus diupayakan terusmenerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah untuk tetap setia menggunakan produk-produk pada perbankan.

PADANG

Untuk melihat eksistensi Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Lubuk Basung,dapat digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Perkambangan Jumlah Nasabah Produk Pendanaan

Tahun	Jumlah Nasabah		
	Tabungan	Giro	Deposito
2015	7204	24	20
2016	7623	28	21
2017	8291	31	26

Sumber: BSM Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung

Dari hasil perkembangan jumlah produk pendanaan yang dapat dilihat pada tabel 1.1 didapatkan bahwa eksistensi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung mengalami peningkatan dari tahun 2015 sampai 2017. Peningkatan tersebut didasarkan pada jumlah nasabah pada masing-masing produk pendanaan seperti tabungan, giro, dan deposito.

Peningkatan yang terjadi antara tahun 2015 sampai 2016 lebih sedikit dari pada tahun 2016 sampai 2017. Oleh karena itu untuk lebih meningkatkan jumlah nasabah setiap tahunnya diperlukan peranan customer service pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Lubuk Basung.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis menetapkan judul penelitian "Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu

Pelayanan pada Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung''.

# B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dibahas sebelumnya, maka rumusan masalah dari penulisan ini adalah : Bagaimana peranan *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung ?

#### C. Batasan Masalah

Dalam penulisan ini penulis membatasi pembahasan yang berhubungan tentang peranan *Customer Service* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung.

# D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung.

# E. Manfaat Penelitian

# 1. **Penulis**

Untuk melengkapi persyaratan guna menyelesaikan perkuliahan pada program DIII Manajemen Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang agar memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

#### 2. Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi dan pengetahuan kepada pembaca mengenai peran *Customer Service*, serta menjadi bahan referensi atau *literature* bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian dengan judul yang sama.

### 3. Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pihak Bank mengenai pentingnya peranan *Customer Service* agar tetap terus bertahan dan berkembang di dunia bisnis, serta dapat meningkatkan dan mempertahankan pelanggan yang loyal.

# F. Penjelasan Judul

Agar memudahkan dalam memahami dan menghindari dari keraguan terhadap judul yang ada, maka penulis akan menjelaskan arti judul tersebut yaitu:

Peran

Aspek dinamis dari kedudukan atau status.

Seseorang melaksanakan hak dan kewajiban,
berarti telah menjalankan suatu peran<sup>2</sup>.

Costumer Service

Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang.<sup>3</sup>

<sup>2</sup>http://www.artikelsiana.com/2014/10/pengertian-peran-definisi-fungsi-apa-itu.html, pada tanggal 15 Juni 2017, pukul 00.15 wib

-

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup>Kasmir, Etika Customer Service, (Jakarta: Pt. Raja Grafindo, 2006), h. 179

Meningkatkan : Menaikkan (derajat, taraf, dsb);

mempertinggi; memperhebat (produksi dsb);

mengangkat diri.4

Mutu : Suatu keadaan dinamis yang berhubungan

dengan Produk, jasa, proses, dan sumber

daya (resources) yang memenuhi atau

melebihi harapan pengguna/pelanggan.<sup>5</sup>

Pelayanan : Produk jasa bank yang diberikan kepada

nasabah untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>6</sup>

Bank Syari'ah Mandiri : Salah satu bank yang beroperasi sesuai

dengan prinsip syari'ah.<sup>7</sup>

Jadi, Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan adalah kedudukan seseorang yang berkewajiban memberikan kepuasan kepada nasabah dalam upaya menaikkan suatu wujud barang atau jasa yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain.

# G. Metode Penelitian

# 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif analisis. Deskriptif analisis artinya penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang apa yang menjadi objek dalam

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008),

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup>http://www.dinus.ac.id/repository/docs/ajar/MUTU\_PELAYANAN.ppt, pada tanggal 24 oktober 2017, pukul 20.32 wib

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011)

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Panduan Praktis BSM

penelitian ini, yaitu Peranan *Customer Service* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Lubuk Basung.

### 2. Sumber Data

### a. Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber utama diperoleh dari penyebaran kuesioner pada responden.

### b. Data Sekunder

Data sekunder terdiri dari buku-buku dan informasi yang diambil dari internet yang berkaitan dengan pembahasan tugas akhir.

# 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

# a. Wawancara

Salah satu cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data adalah dengan melakukan wawancara langsung dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pihak tertentu.

# b. Angket

Merupakan teknik pengumpulan data, dimana penulis mengajukan pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden.

# 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah mendeskripsikan,

wawancara dan dokumentasi serta penunjang lainnya untuk mendapatkan gambaran mengenai topik yang diteliti serta membandingkan dengan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Jadi bentuk analisis ini dilakukan merupakan penjelasan-penjelasan, bukan berupa angka-angka statistik atau bentuk angka lainnya.

### H. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai pembahasan ini, maka penulis membagi laporan ini menjadi lima bab, diantaranya:

- Bab I : Pendahuluan yang berisikan Latar Belakang Masalah,
  Perumusan dan Pembatasan Masalah, Tujuan dan Manfaat
  Penelitian, Penjelasan Judul, Metode Penelitian dan Sistematika
  Penulisan.
- Bab II : Landasan teori yang berisikan Konsep Pelayanan, Konsep

  Customer Service.
- Bab III : Gambaran Umum sejarah berdirinya Bank Syari'ah Mandiri
  Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung, Visi dan Misi,
  Struktur Organisasi Bank Syari'ah Mandiri, produk-produk
  Bank Syari'ah Mandiri.
- Bab IV: Pembahasan yang berisikan tentang peran *Customer Service*dalam meningkatkan mutu pelayanan pada bank syari'ah

  mandiri kantor cabang pembantu lubuk basung.
- Bab V : Penutup yang terdiri Kesimpulan dan Saran.