BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Menurut UU No. 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.[1]

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah. Secara struktural, BSM berasal dari Bank Susila Bakti (BSB), sebagai salah satu anak perusahaan di lingkup Bank Mandiri, yang kemudian dikonversikan menjadi bank syariah secara penuh. Dalam rangka melancarkan proses konversi menjadi bank syariah, BSM menjalin kerja sama dengan Tazkia *Institute*, terutama dalam bidang pelatihan dan pendampingan konversi.[2]

Perkembangan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang pada tiga tahun terakhir mengalami peningkatan dari tahun-tahun

[1]Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Press, 2002), h. 2-3

[2]Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik,* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 26

sebelumnya, hal ini disebabkan karena banyaknya minat masyarakat untuk menabung di bank syariah, dan Bank Syariah mandiri KC Ulak Karang menjadi salah satu pilihan di antara bank syariah lainnya yang berada di kota padang, peningkatan nasabah tiga tahun terakhir dapat kita lihat dari tabel berikut:

Data Perkembangan Jumlah Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	12.302
2016	13.243
2017	14.119

Tabel 1.1[3]

Sumber: Laporan Keuangan PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang

Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang mempunyai beberapa bagian yang bertugas dalam melayani nasabah, seperti *marketing*, *Customer Service* (CS), *Teller*, *Consumer Sales Executive* (*CSE*).

[3]Yos Noselan, *Branch Operation Manager*, PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang, Wawancara Langsung, 16 Juli 2018

Dalam tugas akhir ini penulis lebih memfokuskan pembahasan terhadap karyawan bagian *Consumer Sales Executive* (*CSE*) yaitu mengenai upaya *Consumer Sales Executive* (*CSE*) dalam menangani komplain nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang

Consumer Sales Executive (*CSE*) merupakan salah satu bagian yang berperan penting dalam meningkatkan laba atau keuntungan bagi Bank. Serta *Consumer Sales Executive* (*CSE*) juga mempunyai kegiatan lain seperti terjun langsung kelapangan bersama mobil ATM atau disebut juga dengan Mobil Kas Keliling (MKK) Bank Syariah Mandiri, dengan tujuan untuk mempermudah nasabah yang tidak sempat datang langsung ke bank, mobil ini juga melayani nasabah lainnya seperti, membuka rekening tabungan baru dan memberikan layanan ketika ada nasabah yang komplain.

Dalam menjalankan tugasnya, komplain yang diterima oleh *Consumer Sales Executive (CSE)* dari nasabah yaitu komplain nasabah karena tidak bisa memprint buku tabungan di dalam mobil MKK, komplain nasabah terhadap pengecekan saldo di mesin ATM. Pada saat di lapangan *Consumer Sales Executive* (*CSE*) juga menemukan komplain nasabah berupa kelalaian *Consumer Sales Executive* (*CSE*) terhadap pelayanan yang kurang memuaskan nasabah, seperti pihak *Consumer Sales Executive* (*CSE*) yang lupa waktu terhadap agenda pertemuan yang telah dijanjikan dengan nasabah, sehingga nasabah menunggu dalam waktu yang cukup lama.

UIN IMAM BONJOL PADANG

Dalam menghadapi masalah komplain nasabah tersebut, *Consumer Sales Executive* (*CSE*) mempunyai peran penting dalam membantu nasabah menangani permasalahan tersebut dengan memberikan informasi kepada nasabah untuk datang langsung ke kantor, jika *Consumer Sales Executive* (*CSE*) tidak dapat mengatasi permasalahan yang ada di lapangan, *Consumer Sales Executive* (*CSE*) juga dapat menangani dengan cara memberikan informasi bahwa, ketika nasabah melakukan pengecekan saldo di ATM Mandiri konvensional memang benar adanya pengurangan saldo, tetapi jika melalukan pengecekan saldo melalui ATM Mandiri syariah tidak adanya pengurangan saldo.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang, maka penulis tertarik mengambil judul **"Upaya *Consumer Sales Executive* (*CSE*) dalam Menangani Komplain Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang".**

B. Rumusan Masalah

UIN IMAM BONJOL PADANG

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan penulis bahas adalah bagaimana upaya *Consumer Sales Executive* (*CSE*) dalam menangani komplain nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka penelitian ini dibatasi pada upaya *Consumer Sales Executive* (*CSE*) dalam menangani komplain nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya *Consumer Sales Executive* (*CSE*) dalam menangani komplain nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

   Menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca tentang upaya *Consumer Sales Executive* (*CSE*) dalam menangani komplain nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang.

2. Bagi Akademik

   Sebagai acuan dan referensi bagi peneliti dan penulis selanjutnya, khususnya pada jurusan DIII Manajemen Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol, Padang.

UIN IMAM BONJOL PADANG

3. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang dalam menerapkan kebijakan pelayanan khususnya bagian *Consumer Sales Executive* (*CSE*).

F. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami penulisan tugas akhir ini yang berjudul **"Upaya *Consumer Sales Executive* (*CSE*) dalam Menangani Komplain Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang"**. Maka penulis mencoba menjelaskan secara rinci kata-kata berikut :

Upaya	:	Usaha, syarat untuk menyampaikan suatu maksud, akal, ikhtiar, dan daya.[4]
Consumer Sales Executive (*CSE*)	:	Karyawan *outsourcing* yang mendapat tugas penempatan di cabang untuk membantu cabang dalam peningkatan pertumbuhan dana *consumer*.[5]

[4]Tim Pandom Media, *Kamus Bahasa Indonesia Edisi Baru*, (Jakarta : Pandom Media Nusantara, 2014), h. 931

[5]Http://www.Syari'ahMandiri.co.id, diakses pada hari senin tanggal 9 Juli 2018 pada pukul 17.20 WIB

UIN IMAM BONJOL PADANG

Menangani	:	Mengerjakan (menggarap) sendiri.[6]
Nasabah	:	Orang yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan.[7]
Komplain	:	Aduan, pengaduan, keluhan.[8]
Bank Syariah Mandiri	:	Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.[9]

Jadi maksud dari judul "**Upaya *Consumer Sales Executive* (*CSE*) dalam Menagani Komplain Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang"** adalah usaha karyawan pada bagian *Consumer Sales Executive* (*CSE*) dalam megerjakan atau menggarap pengaduan dan keluhan dari nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang.

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 penelitian

[6]Tim Pandom Media, *Op. cit*. h. 842
[7]*Ibid*, h. 589
[8]*Ibid*, h. 462
[9]Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bank Syariah: Modul Sertifikasi Tingkat II General Banking Syariah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 2

UIN IMAM BONJOL PADANG

ini, yaitu tentang upaya *Consumer Sales Executive* (*CSE*) pada Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang, Padang.

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian atau tugas akhir ini adalah:

a. Sumber Primer

Sumber data primer yaitu sumber utama dari data yang terdiri dari karyawan yang ditunjuk langsung oleh pimpinan.

b. Sumber Sekunder

Sumber sekunder terdiri dari buku-buku, literatur-literatur, jurnal dan brosur serta data yang diperoleh 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 terhadap karyawan yang bertugas dibagian *Costumer Sales Executive* (*CSE*) pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang, Padang.

b. Observasi

Pengambilan data secara langsung dari perusahaan tempat dilakukannya Praktek Lapangan (Magang) yaitu di PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang, Padang. Pada saat melakukan observasi,

UIN IMAM BONJOL PADANG

penulis mengamati bagaimana upaya *Consumer Sales Executive* (*CSE*) dalam menangani komplain nasabah.

c. Studi pustaka

Yaitu meneliti pada perpustakaan dalam bentuk buku-buku yang berhubungan dengan pembahasan ini.

d. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data tertulis dari PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang, Padang yang berhubungan dengan *Consumer Sales Executive* (*CSE*) yang akan penulis teliti.

4. Metode Analisa Data.

Teknik analis data yang penulis gunakan adalah analisis kualitatif. Teknik analisis kualitatif adalah dengan cara mendeskripsikan, mencatat, wawancara dan dokumentasi, menganalisa, menafsirkan kondisi yang terjadi secara tepat serta penunjang lainnya untuk mendapatkan gambaran mengenai topik yang diteliti serta membandingkannya dengan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Jadi bentuk analisa ini di lakukan merupakan penjelasan-penjelasan, bukan berupa angka-angka statistik atau bentuk angka lainya.

UIN IMAM BONJOL PADANG

H. Sistematika Penulisan.

Sistematika penulisan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I, merupakan pendahuluan yang menerangkan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penjelasan Judul, Metode Penelitian, Dan Sistematika Penulisan.

BAB II, merupakan landasan teori yang berisikan, Pengertian *CSE*, Dan Pengertian Komplain.

BAB III, merupakan Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang, Yang Berisikan Sejarah Berdirinya Bank, Visi Dan Misi, Struktur Organisasi, dan Produk Tabungan PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang.

BAB IV, merupakan hasil penelitian yang berisikan tentang Upaya *CSE* Dalam Menangani Komplain Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang.

BAB V, merupakan penutup yang berisikan Kesimpulan dan Saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.

UIN IMAM BONJOL PADANG