

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Untuk memiliki karyawan yang benar-benar profesional seperti yang diinginkan oleh bank bukanlah perkara mudah. Banyak hal yang harus dilakukan, sehingga karyawan yang diperlukan nantinya benar-benar memiliki kemampuan seperti yang diinginkan. Disamping itu bank juga harus merancang bagian-bagian yang ada dalam dunia perbankan sesuai dengan kebutuhannya, bank juga harus uraian tugas-tugas yang harus dijalankan seorang karyawan, wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Semua ini dilakukan agar pekerjaan yang akan dijalankan nantinya benar-benar sesuai alur kerja yang ada di bank. Tanpa uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan transparan, maka SDM yang berkualitas pun akan terhambat kerjanya.<sup>1</sup>

Oleh karena itu, dalam dunia perbankan perlu dirancang *job description* (deskripsi pekerjaan) dan *job specification* (spesifikasi pekerjaan), karena dengan hal ini maka sebuah perusahaan akan menemukan karyawan yang sesuai dengan yang diinginkannya.

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*,(Jakarta:PT. RajaGrafindo Persada,2006),Ed.1-6, h.133-134.

*Job description* merupakan bagian dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Bagian ini menjelaskan uraian pekerjaan dalam sebuah organisasi dan pola-pola perekrutan orang atau karyawan sebagai penggerak organisasi, perusahaan menuju tujuan-tujuan yang ditetapkan.

*Job Deskripsi* atau Uraian Jabatan atau Pekerjaan menurut Sjafrri Mangkupwira adalah “uraian pekerjaan menggambarkan tugas-tugas, tanggung jawab, syarat-syarat kerja dan kegiatan pekerjaan utama, uraian pekerjaan beragam dalam hal tingkat kerincian isi”. Namun beberapa komponen sebenarnya terdapat pada setiap uraian pekerjaan. Sebagai contoh, judul pekerjaan selalu ada. Judul pekerjaan penting untuk diuraikan agar orang yang membaca dapat mengerti apa yang diperlukan oleh pekerjaan tersebut. Beberapa tipe ringkasan yang menggambarkan pekerjaan yang dilaksanakan dan syarat-syarat pekerjaan juga secara ekstrim penting dimasukkan dalam uraian pekerjaan.<sup>2</sup>

Dengan adanya uraian pekerjaan (*Job Deskripsi*) maka tugas-tugas Karyawan dalam organisasi atau perusahaan dapat berjalan dengan baik jika tugas yang dilakukan sudah jelas, untuk itu perlu adanya identifikasi masing-masing jabatan tentang apa yang harus dikerjakan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Uraian pekerjaan merupakan suatu

---

<sup>2</sup> Tb. Sjafrri Mangkubrawira, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, hal 51-52.

pernyataan apa yang harus dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, dan dalam kondisi apa harus dikerjakan.

Spesifikasi pekerjaan (*job specification*) menggambarkan kualifikasi karyawan, seperti pengalaman, pengetahuan, keahlian, atau kemampuan yang disyaratkan untuk melaksanakan pekerjaan kualifikasi yang dibutuhkan karyawan untuk melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab yang digambarkan dalam uraian pekerjaan dimuat dalam spesifikasi pekerjaan. Secara tipikal, spesifikasi pekerjaan merinci tingkat pengetahuan, keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang relevan untuk suatu pekerjaan, termasuk pendidikan, pengalaman, pelatihan khusus, sifat personal, dan keterampilan manual, selain itu mungkin perusahaan juga memasukkan persyaratan fisik.

Melihat masalah ini, maka dapat dipandang bahwa *job description* dan *job specification* merupakan bagian yang inti dari manajemen sumber daya manusia.

Dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan maka perusahaan dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang dimilikinya seoptimal mungkin. Sehingga dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan tersebut. Oleh karena itu, untuk mewujudkannya diperlukan SDM yang terampil dan handal dibidangnya dan sesuai dengan kriteria yang diinginkan perusahaan tersebut.

Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabahnya atau yang disebut dengan *Customer Service (CS)* atau ada juga yang menyebutnya *Services Assistensi (SA)*.

Jabatan *Customer Service* adalah salah satu jabatan yang sangat penting dalam dunia perbankan karena peran *Customer Service* berhubungan langsung dengan nasabah (*fontliner*). Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>3</sup>

Dari keterangan diatas, penulis tertarik untuk meneliti sebuah judul **“*Job Deskripsi dan Job Spesification Customer Service di Bank Syariah Mandiri KC.Padang Panjang*”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penulisan laporan ini adalah “*Bagaimana Job Deskripsi dan Job Spesification Customer Service di Bank Syariah Mandiri KC.Padang Panjang?*”.

## **C. Tujuan Penulisan**

---

<sup>3</sup> Kasmir, Op.cit. hal 216.

Adapun tujuan dalam penulisan laporan ini adalah pada akhir peneliti dapat mengetahui Bagaimana *Job Deskriptor* dan *Job Spesifikasi Customer Service* di Bank Syariah Mandiri KC.Padang Panjang.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan studi program DIII Manajemen Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
- b. Bagi penulis sendiri dapat mengetahui bagaimana *Job Deskriptor* dan *Job Spesifikasi Customer Service* di Bank Syariah Mandiri KC.Padang Panjang.
- c. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak atau instansi lainnya sehingga menambah wawasan penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya mengenai *Job Deskriptor* dan *Job Spesifikasi Customer Service* di Bank Syariah Mandiri KC.Padang Panjang.

#### **E. Penjelasan Judul**

**Job Deskriptor :** Merupakan uraian jabatan berisi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan apa yang harus dikerjakan. Artinya menguraikan kegiatan yang harus dikerjakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

**Job Spesification:** Merupakan persyaratan untuk menempati atau menduduki suatu jabatan. Artinya, untuk menempati suatu jabatan dibutuhkan orang yang benar-benar mau dan mampu untuk melaksanakan atau mengerjakan suatu pekerjaan.<sup>4</sup>

**Customer Service:** Adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberi kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>5</sup>

**Bank Syariah Mandiri:** Suatu lembaga keuangan yang berbentuk Bank yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana pada masyarakat yang kekurangan dana dalam bentuk pembiayaan, guna untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No 5C di Padang Panjang.<sup>6</sup>

## **F. Metodologi Penelitian**

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktek)*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada 2016) h. 27-31.

<sup>5</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada 2006) h.216.

<sup>6</sup> [www.SyariahMandiri.co.id](http://www.SyariahMandiri.co.id)

Adapun metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang dilakukan secara langsung kelapangan terhadap suatu objek yang diteliti.<sup>7</sup>

b. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan karyawan bagian *Customer Service* pada Bank Syariah Mandiri KC. Padang Panjang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara membaca buku berkaitan dengan masalah yang dibahas dan mendokumentasikan file-file, arsip-arsip, catatan dan hal-hal lain yang dianggap penting yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

c. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

---

<sup>7</sup> Sumardi Suryabrata, Metodologi Penelitian, (Jakarta: PT. RajaGrafindo, 1998) Cet. 1

Wawancara merupakan alat pengumpulan data informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara ini adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan *Customer Service* pada Bank Syariah Mandiri KC.Padang Panjang.

## 2. Dokumentasi

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan pengumpulan data melalui Dokumentasi dari Dokumen-dokumen di Bank Syariah Mandiri KC.Padang Panjang, Brosur-brosur, dan Buku-buku yang terkait.

### d. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, menafsirkan kondisi yang terjadi secara tepat.

## G. Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini disusun dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I**, merupakan pendahuluan yang menerangkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.



**BAB II**, berisikan landasan teoritis, pengertian, manfaat *job description dan job specification*, serta pengertian *customer service*, persyaratan *customer service* serta fungsi dan tugas *customer service*.

**BAB III**, merupakan gambaran umum Bank Syariah Mandiri KC.Padang Panjang, yang berisikan sejarah berdirinya bank. Visi dan misi, struktur organisasi dan produk tabungan Bank Syariah Mandiri.

**BAB IV**, merupakan hasil penelitian yang berisikan tentang bagaimana *job description dan job specification* di Bank Mandiri Syariah KC.Padang Panjang.

**BAB V**, merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang terdapat dalam kajian hasil penelitian.



UIN IMAM BONJOL  
PADANG