

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan lembaga keuangan yang tugas pokoknya mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya dari masyarakat ke masyarakat, selain itu bank juga memberikan jasa-jasa keuangan, pembayaran dan pembiayaan lainnya kepada masyarakat atas adanya bank-bank berusaha semaksimal mungkin melakukan daya tarik (insentif) ekonomi merupakan bonus serta hadiah yang menarik. Sebagai langkah dilakukan bank dengan tujuan menghimpun dana masyarakat, yang salah satunya adalah dengan meningkatkan jumlah nasabah.

Masyarakat dinegara berkembang dan maju sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Supaya kepercayaan tersebut dapat terjaga bank harus menerapkan prinsip kehati-hatian.

Dalam pengelolaan bank setiap lini yang ada didalam bank harus saling bekerja sama, baik itu dari bagian yang paling rendah seperti *security* dan yang paling tinggi kepala manajer. Masing-masing dari mereka harus bisa memberikan kontribusi terbaiknya terhadap bank. Hal tersebut diharapkan dapat terjadi sebagai salah satu penetapan dari prinsip kehati-hatian adalah penilaian terhadap kualitas manajemen. Pada komponen manajemen dalam

penilaian terhadap kualitas manajemen, dijelaskan bahwa pelaksanaan tugas dan pekerjaan didasarkan pada uraian tugas yang tertulis secara spesifik dan jelas. Jadi dapat disimpulkan, setiap lini dalam bank memiliki peran masing-masing untuk kemajuan bank, dengan ketentuan atau standar yang sudah diatur oleh bank.<sup>1</sup>

Seorang *customer service* juga memiliki standar ketentuan dalam melaksanakan perannya, karena tugas *customer service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan yang mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Oleh karena itu tidak sembarang orang dapat menjadi *customer service* seperti yang diinginkan perusahaan.

Setiap tugas yang dijalankan oleh *customer service* harus dijalankan secara sungguh sungguh karena tugas melayani nasabah bukanlah tugas ringan. Ada sederetan tugas yang harus dijalankannya sepanjang hari. Kelalaian akan tugas yang dijalankan akan berakibat fatal bagi bank. Bank akan kehilangan nasabah atau tidak akan memperoleh nasabah baru. Kelalaian juga akan berakibat buruk atas karier dari *customer service* itu sendiri.<sup>2</sup>

Seorang *customer service* juga memiliki standar ketentuan dalam melaksanakan perannya, dikarenakan *customer service* juga merupakan bagian atribut bank, maka dari itu seorang *customer service* diharapkan bisa bekerja sesuai standar yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan standar kerja

---

<sup>1</sup>Veithzal Rivai, at al, *Bank And Financial Institution Manajement*, ( Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hal 709-725

<sup>2</sup>Kasmir, *etika customer service*,(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hal 32

customer service merupakan salah satu dari wujud contoh dari wujud kehati-hatian bank terhadap kemungkinan resiko yang akan terjadi.

Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkat sebuah judul, "**Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (sop) Customer Service Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto.**"

## B. Rumusan Masalah Dan Batasan Masalah

### 1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penulisan laporan ini adalah " bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customerservice* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto?"

### 2. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya tulisan ini serta menghindari meluasnya masalah yang akan dibahas, maka penulis membatasi atau memfokuskan masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto?"

## C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto

## D. Manfaat penelitian

### 1. Manfaat bagi akademis

Diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai wacana untuk melaksanakan penelitian selanjutnya. Dan dapat di jadikan bahan referensi di jurusan Diplomat III perbankan Syariah dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan menjadi sumber bacaan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk mengetahui tentang pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) kerja customer service pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto

### 2. Masyarakat

Dapat memberikan informasi bagi masyarakat luas dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya untuk lebih mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto

### 3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Dapat menjadi acuan bagi pihak Bank Syariah Mandiri untuk pengembangan Pelayanan yang lebih baik dimasa yang akan datang dan juga memberikan masukan yang konstruktif kepada instansi tentang teori-teori yang relevan dengan perbankan syariah untuk diaplikasikan dalam dunia kerja.

#### 4. Penulis

Bermanfaat untuk menambah wawasan tentang pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) kerja customer service pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sawahlunto. Selain itu dapat menjadi bahan perbandingan antara teori yang dipelajari di bangku kuliah dan praktik langsung di dunia kerja. Laporan Praktik magang juga menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan kuliah di Diploma III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

#### E. Metode Penulisan

##### 1. Metode Penulisan

Laporan ini disusun berdasarkan hasil praktek kerja dengan menggunakan pendekatan Deskriptif Komparatif. Yaitu suatu metode yang digunakan untuk mendeskriptifkan atau menggambarkan secara umum sistem operasional objek praktek kerja berdasarkan data-data yang berhasil didapat kemudian membandingkan hasil tersebut dengan teori yang ada.

##### 2. Teknik pengumpulan data

###### a. Teknik Observasi

Teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam observasi penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai sistem operasional dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kcp Sawahlunto.

b. Teknik Komunikasi Langsung (wawancara)

Teknik ini adalah cara mengumpulkan data yang mengharuskan seorang peneliti mengadakan kontak langsung secara lisan atau tatap muka (*face to face*) dengan sumber data, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi yang sengaja dibuat untuk keperluan tersebut.

Untuk mendapatkan data yang akurat, dalam menyusun penelitian ini dilakukan wawancara dalam bentuk tanya jawab secara langsung dengan pihak bank (*customer service*) pada PT. Bank syariah Mandiri Kcp Sawahlunto.

c. Teknik Studi Dokumenter

Teknik ini adalah cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah dan lain-lain. Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan melalui buku, media massa, brosur, web dan lain-lain yang isinya bisa ditelaah yang berkaitan dengan Bank Syariah Mandiri Kcp Sawahlunto.

F. Penjelasan Tentang Judul

Pelaksanaan : Adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan secara perencanaan sudah dianggap

siap. Secara sederhana pelaksanaan biasanya diartikan penerapan.

Customer service : Secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya customer service melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan.<sup>3</sup>

Standar Operasional : Suatu rangkaian metode yang menjadi pola Prosedur tetap dalam melakukan suatu pekerjaan.

BSM KCP Sawahlunto : BSM KCP Sawahlunto terletak dilokasi yang sangat strategis yakni, di Ruko Simpang III, Blok C. 2-3 Muaro Kalaban, Kota Sawahlunto, Sumatera Barat. Yang berdiri sejak 30 Maret 2012 dengan segala kekurangan dan kelebihanannya dengan harapan dapat meningkatkan taraf ekonomi dan menghidjaukan ekonomi syariah di kota Sawahlunto.

Nasabah : Nasabah yaitu seseorang yang memperoleh fasilitas pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu

---

<sup>3</sup>Kasmi, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada),hal 216

berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

### **G. Sistematika Penjelasan**

Untuk memperoleh informasi yang lebih jelas dan terarahnya penulisan, maka penulis menyusun sistematika pembahasan yang di bagi dalam lima bab sebagai

- BAB I : BAB ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan laporan, kegunaan penelitian, penjelasan judul, sumber data, metode analisa, dan sistematika penulisan
- BAB II : BAB ini merupakan teori-teori tentang pengertian pelayanan , dasar pelayanan yang baik, ciri-ciri pelayanan yang baik, pengertian customer service, fungsi dan tugas customer service, etika pelayanan customer service
- BAB III : BAB ini merupakan gambaran umum PT. Bank Syariah Mandiri KCP Sawahlunto, sejarah pendirian, visi dan misi, struktur organisasi dan produk.
- BAB IV : BAB ini merupakan pembahasan tentang service pada customer service dalam melayani nasabah di Bank Syariah



Mandiri KCP Sawahlunto.

BAB V : BAB ini merupakan bagian penutup yang berisikan kesimpulan dan saran



UIN IMAM BONJOL  
PADANG