

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat sekarang ini sudah sangat mengenal dengan yang namanya bank. Baik negara maju maupun negara berkembang membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman untuk melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering kali dilakukan masyarakat dinegara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.

Semakin berkembangnya bank diseluruh dunia, terutama bank syariah yang pengoperasiannya berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah akan tetapi menerima atau membebaskan bagi hasil sesuai dengan akad-akad yang diperjanjian dan didasarkan kepada Al-Quran dan Hadist.

Kehadiran perbankan syariah hari ini, menjadi sebuah energi baru dalam pembangunan ekonomi dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Sehingga pertumbuhan perbankan syariah, seperti di Indonesia, terlihat sangat pesat sekali. Perkembangan yang pesat tersebut tentunya didukung oleh berbagai kreasi konsep tentang produk-produk perbankan syariah yang bervariasi, bagaikan yang ada pada perbankan syariah tersebut.

Institusi perbankan syariah di Indonesia yang saat ini mulai banyak melakukan pelayanannya meliputi aktivitas penghimpunan dana (funding), menyalurkan dana (landing) dan pelayanan bank lainnya (service) secara professional dan berkesinambungan, sehingga dapat menghasilkan laba yang maksimal.

Maksudnya disini ialah apakah lembaga perbankan syariah tersebut dalam mengelola pelayanan baik yang meliputi berbagai aktivitas tersebut telah sesuai berdasarkan syariat Islam (Al-Quran dan Sunnah) dengan prinsip kerjasama dan bagi hasil dan bukan berdasarkan bunga¹.

Dengan melakukan pelayanan yang baik bank akan mendapatkan nilai tambah dari nasabah, maupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan nasabah bank akan mendapatkan nilai negatif dari nasabah. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik, apabila telah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan nasabah², yang artinya pelayanan yang diberikan oleh bank telah berhasil membuat nasabah puas.

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank³. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa lain, peranan petugas bank memegang peran penting. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

¹ Iska Syukri, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta : Fajar Media Press, 2012), cet., 1, hal.8.

² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2010), cet ke-1, hal. 211.

³ *Ibid.*, hal 212.

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik, *customer service*, *teller* atau kasir maupun *public relation*. Namun istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan.

Disamping itu pelayanan nasabah juga diberikan oleh *teller* beda antara keduanya adalah *customer service* dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak berbicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Sedangkan tugas *teller* lebih banyak kepada bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah⁴.

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra perbankan nasabahnya. Personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah yang kita sebut *customer service*⁵.

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Rajagarfindo Persada, 2011), hal. 179.

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012), cet. Ke-13, hal.249.

Customer service memegang peranan sangat penting diberbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Secara umum, peranan *customer service* bank adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui hubungan yang lebih akrab dengan nasabah dan juga berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya, meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah bank dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk bank yang ditawarkan.

Pada prinsipnya semua atau seluruh karyawan bank mulai dari *cleaning service*, *satpam* sampai kepada direktur utama bank harus bisa menjadi *customer service* namun, secara khusus tugas *customer service* ini diemban oleh orang yang memang dididik untuk memegang fungsi sebagai *customer service* di suatu bank⁶.

Peran *customer service* hingga saat ini masih berperan penting dalam menjalankan suatu bank. Hal tersebut tidak lepas dari fungsi dan

⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : KENCANA, 2010), cet. Ke-4, hal. 180.

tugasnya untuk melayani sekaligus menjadi jembatan penghubung antara nasabah dengan pihak bank. Salah satu hal yang umum dan terpenting yang dapat dirasakan dari seorang *customer service* adalah kemampuannya untuk melayani keluhan nasabah. Seorang *customer service* tentunya dituntut untuk memiliki *product knowledge* (pengetahuan produk) yang cukup agar nantinya dirinya bisa melayani keluhan yang terjadi disisi nasabahnya.

Saat nasabah ingin membeli atau menggunakan produk seorang *customer service* dapat memberikan saran atau alternatif solusi yang mungkin dapat mempermudah nasabah dalam penggunaan produk. Dengan demikian, nasabah tetap bisa memnfaatkan produk yang bersangkutan dengan rasa aman tanpa merasa tertipu.

Pelayanan informasi juga harus diberikan oleh seorang *customer service*, karena ada saja kebingungan yang dirasakan oleh nasabah tentang spesifikasi produk-produk yang ditawarkan oleh bank. Salah satu jalan keluar yang akan nasabah tempuh adalah dengan cara berkonsultasi dengan *customer service*. Saat nasabah mendapatkan penjelasan mendetail tentang spesifikasi produk-produk bank tentunya nasabah akan merasa nyaman dalam bertransaksi tanpa ada kekhawatiran produk yang akan digunakan tidak berdaya guna.

Terkait dengan fungsi *customer service* yang melayani keluhan nasabah, hal tersebut juga dapat dijadikan sebagai control kepuasan nasabah. Hal itu dapat dilakukan saat seorang *customer service* mampu

memetakan jenis keluhan yang selama ini didapatkan oleh nasabah. Semakin banyak nasabah yang puas dengan layanan sebuah produk dan layanan *customer service* tentunya akan meningkatkan laba dari sebuah bank yang bersangkutan. Oleh karena itu, untuk menjalankan peran *customer service* dengan baik, seorang *customer service* bertugas dan harus memiliki kemampuan analisis, keramahan, agar para nasabah semakin puas dan merasa aman.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Fungsi dan Tugas *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang “**

B. Rumusan Masalah

Untuk lebih terarahnya penelitian ini, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu :

Bagaimana fungsi dan tugas *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah pada PT. Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk melihat fungsi dan tugas *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah pada PT. Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai dunia perbankan dan sebagai pedoman bagi peneliti selanjutnya.
- b. Untuk melengkapi persyaratan akademis guna menyelesaikan perkuliahan pada Program D III Manajemen Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang agar mendapatkan gelar A. Md.

D. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kekeliruan dan persepsi dalam memahami judul ini, maka penulis akan menjelaskan istilah yang terdapat dalam judul tersebut sebagai berikut :

Fungsi : Jabatan (pekerjaan) yang dilakukan⁷.

Tugas : Pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang ; pekerjaan yang dibebankan⁸.

Pelayanan : Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan⁹.

Customer Service : Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui

⁷ <https://kbbi.web.id/fungsi.html>.

⁸ <https://kbbi.web.id/tugas>.

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Rajagarfindo Persada, 2011), hal. 15.

pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah¹⁰.

Bank Syariah Bukopin : Salah satu bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah.

E. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara untuk mendapatkan data, dengan wawancara data yang didapat akan lebih mendalam, karena mampu menggali pemikiran atau pendapat secara detail. Ini penulis lakukan kepada karyawan *customer service* Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang.

b. Observasi

Pengambilan data secara langsung dari perusahaan tempat dilakukannya praktek lapangan (magang) yaitu pada PT. Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka yang dilakukan adalah dengan dengan mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai materi yang ada di perpustakaan seperti buku dan catatan.

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2015). Cet ke-13, hal. 249.

F. Sitematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

Bab I : Bab ini merupakan bab pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, penjelasan judul, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan teori yang berisikan pengertian *customer service* tugas dan fungsi *customer service*, dan dasar-dasar pelayanan.

Bab III : Gambaran umum perusahaan tentang sejarah berdiri, struktur organisasi, ruang lingkup usaha PT. Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang.

Bab IV : Hasil penelitian yang berisikan tentang fungsi dan tugas serta pemberian pelayanan kepada nasabah oleh *customer service* pada PT. Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang.

Bab V : Penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.