

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Secara umum bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*), dan memberikan jasa pelayanan (*services*). Dalam sejarah perekonomian umat islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai dengan syariah sudah menjadi tradisi turun temurun umat islam pada zaman Rasulullah SAW. Bahkan praktik-praktik seperti menerima titipan harta, melakukan pinjaman, serta pengiriman uang, telah lazim dilakukan oleh umat islam pada waktu itu. Sehingga bank syariah sudah tak asing lagi bagi umat islam.<sup>1</sup>

Perkembangan bank syariah di Indonesia secara formal di mulai tahun 1992 yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. Perkembangan perbankan syariah ini tentunya juga harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun, realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insani yang tidak memiliki pengalaman yang *Islamic Banking*. Tentunya kondisi ini cukup signifikan mempengaruhi produktifitas perbankan syariah itu sendiri.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2010), Cet. 7, Hal. 17

<sup>2</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), Edisi Enam, h.25-27

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>3</sup> Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>4</sup>

Dalam kaitannya dengan perbankan, salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan disamping pemasaran bank adalah pengelolaan terhadap sumber daya manusia (SDM). Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Sumber daya manusia tidak hanya dilihat dari produktifitas kerja tetapi juga dapat dilihat dari kinerja karyawan yang diperhatikan. Semakin bagus kinerja sumber daya manusianya maka semakin kuat pula persaingan dalam meningkatkan kinerja suatu perusahaan. Sumber daya manusia harus mampu mengatur aktivitas dan hubungan antar karyawan. Mereka harus mampu menunjukkan kinerja yang optimal dan mampu menyesuaikan kinerja dengan standar operasional prosedur dalam suatu perusahaan.

Secara umum Bank Nagari Syariah mendorong partisipasi masyarakat yang lebih besar dalam kegiatan ekonomi, meningkatkan kualitas layanan produk dan jasa sehingga memperkuat daya saing Bank Nagari Syariah

<sup>3</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h.33

<sup>4</sup>Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana 2009), h. 61

meningkatkan sumber pendapatan dalam rangka memperkuat produktivitas dan kesehatan di masa depan serta pengelolaan dana haji yang akan dilakukan melalui Bank Syariah.

Salah satu bank umum yang membuka unit syariah di Kota Bukittinggi adalah Bank Nagari. Bank tersebut membuka satu-satunya kantor cabang pembantu syariah Bukittinggi, yang berdiri pada tanggal 05 juli 2010 di Jl. A. Yani No. 89 Bukittinggi yang berinduk kepada Bank Nagari Syariah Payakumbuh.<sup>5</sup>

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi, dengan adanya *customer service* dalam sebuah perusahaan jasa, maka dapat diketahui harapan-harapan nasabah guna meningkatkan hubungan yang baik kepada nasabah dan kepuasan informasi, yaitu kesesuaian harapan dengan kenyataan manfaat yang diperoleh, dalam hal ini dicerminkan oleh nilai tambah dari jasa yang digunakan, oleh karena itu perusahaan harus mampu beradaptasi dalam menghadapi persaingan yang ada untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Seorang *customer service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat.

*Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik

---

<sup>5</sup>Wawancara Langsung Wakil Pimpinan Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi, Pada Tanggal 17 Mei 2018

dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga dapat menjaga nasabah lama agar dapat tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diberikan oleh para *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Suatau kualitas pelayanan merupakan kualitas yang haru dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan kata lain adalah penting mendengarkan suara pelanggan kemudian membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya. Kemampuan profesional para pemberi jasa diuji pada bagian ini, sehingga unit layanan dan menghasilkan produk jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan yang berhak menilai kualitas dengan membandingkan apa yang diterima dan yang diharapkan.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hal senada juga dikemukakan Budiman Rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih *responsife* terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta lebih efisien.<sup>6</sup>

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabah.

---

<sup>6</sup> Sinambela, Ijan Poltak, /perkembangan ilmu dan administrasi negara, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal 3

Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini adalah *costumer service*.

Dari berbagai uraian diatas maka penulis tertarik untuk membahas tentang bagaimana Mekanisme Pelayanan *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi, maka penulis tuangkan dalam bentuk karya ilmiah untuk tugas akhir yang berjudul “**Mekanisme Pelayanan *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi**”.

## **B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah**

### 1. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang dia atas, adapun rumusan masalah yang dibahas dalam tugas akhir ini adalah Bagaimana Mekanisme Pelayanan *Customer service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.

### 2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah penulis membatasi permasalahan ini hanya pada Mekanisme Pelayanan *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi berdasarkan Standard Operational Procedure (SOP) di Bank Nagari Syariah yang berlaku.

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana Mekanisme Pelayanan *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.

#### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penulisan tugas akhir adalah:

- a. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Diploma III Manajemen Perbankan Syariah pada Fakultas Febi UIN Imam Bonjol Padang.
- b. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dibidang perbankan khususnya dibidang yang ada baik secara teoritis maupun praktek, serta untuk menambah pemahaman penulis tentang bagaimana Mekanisme Pelayanan *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.

**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**

### D. Penjelasan Judul

Untuk dapat memudahkan dalam memahami dan menghindari dari keraguan terhadap judul yang ada, berikut ini akan dijelaskan pengertian yang terdapat dalam judul laporan sebagai berikut:

Mekanisme : Cara kerja suatu organisasi (Perkumpulan dan sebagainya).<sup>7</sup>

<sup>7</sup> <http://Kbbi.web.id/mekanisme>, diakses pada tanggal 01 Agustus 2018, Pukul 19.00 wib

- Pelayanan : Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.<sup>8</sup>
- Customer Service* : Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>9</sup>
- Bank Nagari Syariah : Bank pembangunan daerah Sumatera Barat yang berkembang setiap tahunnya dan membuka unit Syariah sesuai perkembangan zaman.<sup>10</sup>

Judul secara keseluruhannya yaitu cara kerja setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah dilakukan oleh seorang *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.



## UIN IMAM BONJOL PADANG

### E. Metode Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan gambaran berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dicermati. Untuk mendapatkan data yang akurat, maka penulis

<sup>8</sup> [Pengertianahli.id](http://Pengertianahli.id)

<sup>9</sup> Ibid, h. 179

<sup>10</sup> Buku Panduan Bank\_Nagari\_Syariah

melakukan peninjauan langsung dan melakukan wawancara dengan *Costumer Service* Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.

## 2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi pada tanggal 12 Maret s/d 13 April 2018 selama penulis melakukan kegiatan magang.

## 3. Sumber Data

### a. Data *Primer*

Diambil dan diperoleh melalui wawancara langsung dengan *costumer service* yang berkaitan bagaimana Mekanisme Pelayanan *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.

### b. Data *Sekunder*

Diperoleh dengan melihat Standar Operasional Prosedur berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara merupakan alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula.

Ciri utama wawancara ini adalah kontak langsung dan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan *costumer service*, nasabah



dan wakil peminan pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.

b. Dokumentasi

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi-dokumentasi di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.

c. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis melalui metode analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan, mencatat, menafsirkan kondisi yang terjadi secara tepat dan membandingkannya dengan landasan teori tentang masalah yang dibahas, serta mengambil kesimpulan bagaimana sesungguhnya yang terjadi pada objek yang diteliti yaitu bagaimana mekanisme pelayanan *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.



**F. Sistem Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir yang terdiri dari bab, pada masing-masing bab terdapat sub-sub yang terkait antara satu dengan yang lainnya.

**BAB I : Pendahuluan**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Perumusan Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian
- E. Penjelasan Judul

F. Data dan Sumber Data

G. Metode Penelitian

H. Sistematika Penulisan

**BAB II : Landasan Teori**

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

2. Dasar-Dasar Pelayanan

3. Sikap Dalam Pelayanan

B. *Customer Service*

1. Pengertian *Customer Service*

2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

**BAB III : Gambaran Umum Bank Nagari Cabang Pembantu**

Syariah Bukittinggi

A. Sejarah Berdirinya Bank Pembangunan Daerah (BPD)

Sumatera Barat dan Bank Nagari Cabang Pembantu

Syariah Bukittinggi

B. Visi dan Misi

C. Produk-produk Bank Nagari Syariah

D. Struktur Organisasi

**BAB IV : Pelayanan *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang**

**Pembantu Syariah Bukittinggi**

- A. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP)  
*Costumer Service* sebagai Pendukung Mekanisme  
Pelayanan *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang  
Pembantu Syariah Bukittinggi
- B. Pelayanan *Customer Service* di Bank Nagari

**BAB V : Penutup**

- A. Kesimpulan
- B. Saran



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**