

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*), yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Perbankan syariah merupakan institusi yang memberikan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Prinsip ini menggantikan prinsip bunga yang terdapat dalam sistem perbankan konvensional.<sup>1</sup>

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

---

<sup>1</sup>KhotibulUmam, *Perbankan Syariah : Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia* (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), h.1

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak efektif.<sup>2</sup>

Menindaklanjuti fakta yang sedang terjadi pada saat ini, dengan persaingan bank syariah dan bank konvensional yang sangat kompetitif khususnya di dunia perbankan Indonesia, maka berbagai usaha dilakukan oleh pihak manajemen bank untuk menarik simpati nasabah, salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

Setiap pelayanan harus menghubungkan antara harapan pelanggan dan kepuasan pelanggan, oleh sebab itu sangat penting untuk mendengarkan suara pelanggan, untuk kemudian membantunya memformulasikan kebutuhannya. Kemampuan profesional para pemberi jasa diuji pada bagian ini, sehingga unit layanan dan menghasilkan produk jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan. Pelangganlah yang berhak menilai kualitas dengan membandingkan apa yang diterima dan yang diharapkan.<sup>3</sup>

Kepuasan nasabah adalah tolak ukur keberhasilan suatu bank. Oleh sebab itu bank harus dapat meningkatkan mutu layanannya kepada nasabah. Nasabah merupakan objek yang mudah untuk berubah, sehingga untuk meningkatkan citra perbankan, bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu

---

<sup>2</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:PTRaja Grafindo Persada, 2006), Ed. 1-6, h. 216

<sup>3</sup>Admin, 2013, *Analisa Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan*, [www.jurnalskripsi.com](http://www.jurnalskripsi.com), pada tanggal 23 juli 2018, pukul 20.30 wib

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

*Customer service* merupakan *frontliner* perusahaan. Kualitas layanan pada *customer service* akan memberikan dampak besar terhadap perusahaan atau suatu bank, karena dari *customer service* inilah nasabah bisa mendapatkan informasi baik mengenai transaksi, maupun mengenai produk-produk yang ada di sebuah bank tersebut, seperti informasi mengenai apa saja persyaratan yang diperlukan jika seorang nasabah ingin membuka rekening tabungan baru, bahkan hingga penyelesaian masalah ATM yang terblokir dan sebagainya. Pelayanan yang baik, khususnya *customer service*, tentu dapat membuat nasabah merasa senang untuk berada di bank tersebut, baik untuk melakukan transaksi maupun sekedar mendapatkan informasi mengenai produk-produk yang ada di bank tersebut.

Karena pentingnya pelayanan, maka Bank Syariah dituntut untuk secara terus menerus meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan. Bank perlu mengoptimalkan bentuk pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, baik berupa keramahan dalam pelayanan dan selalu memberikan informasi terbaru yang tepat dan akurat. Itu adalah kunci dalam membuat pelanggan puas dan tetap setia.

Pelaksanaan pelayanan *customer service* pada Bank Nagari Syariah Padang dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku yang dimulai dari penyambutan kedatangan nasabah dengan salam, kemudian menanyakan keperluan nasabah serta memprosesnya hingga akhir, cara menjelaskan produk

yang ada kepada nasabah, baik produk yang dibutuhkan maupun produk yang memang tersedia di bank tersebut.

Dalam menyampaikan atau menjelaskan produk bank, *customer service* sudah menggunakan bahasa yang mudah dipahami, bahkan sesekali menggunakan bahasa daerah yang sopan terhadap nasabah tertentu, itu dilakukan sesuai dengan permintaan nasabah yang lebih mudah memahami jika menggunakan bahasa daerah.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Nasabah Oleh *Customer Service* Pada Bank Nagari Syariah Padang”**

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk lebih fokusnya pembahasan ini, maka rumusan masalah tersebut penulis kembangkan dalam bentuk pertanyaan antara lain :

1. Bagaimanakah SOP *customer service* pada Bank Nagari Syariah Padang ?
2. Bagaimana pelayanan terhadap nasabah oleh *customer service* pada Bank Nagari Syariah Padang

## **C. Batasan masalah**

Untuk batasan masalahnya yaitu apa saja bentuk pelayanan nasabah yang dilakukan oleh seorang *customer service* di Bank Nagari Syariah Padang.

#### **D. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* pada Bank Nagari Syariah Padang.
2. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan terhadap nasabah oleh *customer service* pada Bank Nagari Syariah Padang.

#### **E. Kegunaan Penulisan**

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan oleh *customer service* pada Bank Nagari Syariah Padang.
2. Sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa jurusan DIII Perbankan Syariah pada penelitian berikutnya.

#### **F. Penjelasan Judul**

Pelaksanaan : Proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan)

Pelayanan : Tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan<sup>4</sup>

Nasabah : Nasabah yaitu seseorang yang memperoleh fasilitas pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, nasabah

---

<sup>4</sup>Kasmir, *Customer service Excellent : Teori dan Praktik*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2017), Cet. Ke-1, Ed.1, h. 47

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

*Customer service* : Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah<sup>5</sup>

Bank Nagari Syariah : Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Di penelitian ini peneliti melakukan peninjauan langsung serta melakukan wawancara dengan *customer service* Bank Nagari Syariah Padang.

### **2. Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

---

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

Peneliti memperoleh data melalui peninjauan langsung di lapangan dan wawancara langsung dengan *customer service* serta Pimpinan Bank Nagari Syariah Padang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak secara langsung. Data ini dapat diperoleh melalui buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti serta melalui internet.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti melakukan wawancara langsung dengan *customer service* Bank Nagari Syariah Padang.

b. Observasi

Metode ini dilakukan melalui pengamatan langsung dilapangan untuk mengamati bagaimana pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah pada Bank Nagari Syariah Padang.

**H. Sistematika Penulisan**

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

- Bab II : Bab ini merupakan bagian landasan teori yang berisikan tentang pengertian dan dasar-dasar pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, sikap melayani nasabah, pengertian *customer service*, fungsi dan tugas *customer service*.
- Bab III : Bab ini berisikan gambaran umum tentang Bank Nagari Syariah yaitu berisikan tentang Sejarah Berdirinya, Moto, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Budaya Kerja dan Ruang Lingkup Kegiatan Operasional, serta Produk-Produk pada Bank Nagari Syariah Padang
- Bab IV : Bab ini merupakan bagian pembahasan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* Bank Nagari Syariah, Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Nasabah oleh *customer service* pada Bank Nagari Syariah Padang,
- Bab V : Bab ini merupakan bagian penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG