

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada dasarnya lembaga keuangan merupakan sebuah perantara di mana lembaga tersebut mempunyai fungsi dan peranan sebagai suatu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang kekurangan atau membutuhkan dana agar terwujud masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Salah satu lembaga keuangan tersebut adalah perbankan, baik itu perbankan konvensional maupun perbankan syariah. Kehadiran Bank Syariah di tengah-tengah Bank Konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi umat Islam yang selama ini menikmati pelayanan perbankan dengan sistem bunga.

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup> Bank menghimpun dana masyarakat kemudian menyalurkan dananya kepada masyarakat dengan tujuan untuk mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Bank memegang peran penting, karena bertindak sebagai penghubung antara pihak yang kelebihan dana

---

<sup>1</sup> Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), Cet. ke-2, hal. 2

dan pihak yang membutuhkan dana. Salah satu bank yang sedang berkembang saat ini adalah bank syariah. Bank syariah sebagai media intermedasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya dibank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan. Investasi yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalannya dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariat islam.<sup>2</sup>

Perbankan syariah atau perbankan islam adalah suatu perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariat (hukum) islam pembentukan system ini didasari oleh larangan dalam agama islam memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan (misalnya: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman usaha media yang tidak islami dan lain-lain), dimana hal ini tidak dijamin oleh system perbankan konvensional.<sup>3</sup>

Dalam perkembangannya Bank Syariah mengalami kemajuan yang sangat pesat, hal ini terbukti dengan Bank Syariah mampu menghadapi goncangan ekonomi global yang terjadi pada tahun 1998. Para bankir berpikir bahwa BMI, satu-satunya bank syariah di Indonesia, tahan terhadap krisis moneter. Pada tahun 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Pendirian Bank

---

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), Cet. Ke-1, 30

<sup>3</sup> Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Lembaga Negara Republik Indonesia, 2016), Cet. Ke-1, h.16

Syariah Mandiri menjadi pertarungan bagi bankir syariah. Bila BSM berhasil, maka bank syariah di Indonesia dapat berkembang.<sup>4</sup>

Sekarang ini Bank Syariah Mandiri mulai hadir dengan cabang di berbagai provinsi di Indonesia salah satunya adalah Sumatera Barat, di Sumatera Barat sendiri Bank Syariah Mandiri pertama kali membuka cabangnya di Bukittinggi dan semakin lama semakin berkembang yang salah satu adalah Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri yaitu di daerah Kota Padang Panjang. Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Panjang menawarkan berbagai macam produk yang tergolong produk penghimpunan dana, produk pembiayaan, dan produk jasa, dimana secara umum Bank Syariah Mandiri menggunakan bermacam-macam akad dalam jenis produknya, seperti *mudharabah*, *murabahah*, *musyarakah*, *ijarah*, *wadiah*, *rahn*, dan berbagai akad syariah yang lain. Produk-produk tersebut tentunya ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama masyarakat wilayah Padang Panjang dan sekitarnya.

Dalam hal ini penulis memfokuskan tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur dengan Pelayanan *Customer Service*. *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* memegang peran yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS

---

<sup>4</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), Cet. Ke-1, h. 31

memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.<sup>5</sup> *Customer service* dituntut mampu berkomunikasi dengan nasabah, komunikasi yang dilakukan diharapkan dapat membuat nasabah tertarik dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari pengamatan, wawancara dengan nasabah dan pengalaman penulis secara langsung, terdapat beberapa masalah yaitu, pertama lambatnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan sehingga membuat nasabah menunggu terlalu lama dan membuat nasabah *complaint* terhadap waktu yang di habis kan secara sia-sia. Kedua masih adanya pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah yang belum sesuai dengan standar operasional prosedur. Salah satu contohnya yaitu lama nya waktu pelayanan seorang nasabah. Waktu penanganan maksimal satu nasabah berkisar 30 menit, sedangkan ada pelayanan nasabah yang melebihi waktu yang telah ditentukan.

Penilaian dalam suatu bank biasanya diukur dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan, memuaskan atau tidak. Kualitas yang diberikan tentu harus sesuai dengan standar yang diberikan oleh bank tersebut. Penilaian tersebut telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP). SOP merupakan prosedur yang telah ditetapkan dalam perusahaan yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam memperoleh hasil kerja yang paling efektif.

---

<sup>5</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Kencana, 2010), Cet. ke-4, h. 180

Disinilah nanti kita dapat melihat bagaimana pelayanan dari *customer service* dalam pelaksanaan tugasnya, apakah sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada pada bank itu sendiri. Maka dari pada itu penulis tertarik untuk mengangkat judul: **“Kesesuaian Standar Operasional Prosedur pada Pelayanan *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang”**.

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

### 1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka untuk lebih memudahkan pemahaman dalam pembahasan tugas akhir ini penulis perlu merumuskan hal-hal yang menjadi pokok pembahasan penelitian, yaitu bagaimanakah Kesesuaian Pelayanan *Customer Service* dengan Standar Operasional Prosedur pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang?

### 2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, agar pembahasannya lebih terfokus pada pokok permasalahan dan dengan keterbatasan waktu, dana dan tenaga maka perlu adanya batasan masalah. Yaitu Kesesuaian SOP dengan Pelayanan *Customer Service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang.

### C. Penjelasan Judul

Kesesuaian	Merupakan keselarasan, kecocokan tentang pendapat, paham, nada, kombinasi warna dan sebagainya. <sup>6</sup>
SOP	SOP merupakan prosedur yang telah ditetapkan dalam perusahaan yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam memperoleh hasil kerja yang paling efektif.
Pelayanan	Kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. <sup>7</sup>
<i>Customer Service</i>	posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan pada nasabah/pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dihadapi oleh nasabah.
Bank Syariah Mandiri	Salah satu lembaga perbankan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan hukum islam yang mengacu pada Al-Qur'an dan Hadis. <sup>8</sup>

---

<sup>6</sup>belajarpendidikanpkn.blogspot.co.id

<sup>7</sup>Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), Cet. ke-1, h. 75

<sup>8</sup>Browsur Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang.

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk melihat dan membandingkan kesesuaian SOP dengan kinerja *Customer Service* dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang.
- b. Untuk mengetahui manfaat peran *Customer Service* dalam meningkatkan ketertarikan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang.

### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menambah pemahaman dan wawasan penulis tentang dunia perbankan khususnya dalam hal kinerja *Customer Service* dengan SOP.
- b. Memahami dan mendalami serta membandingkan teori-teori penulis yang didapatkan dibangku kuliah.
- c. Untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan perkuliahan pada Program DIII Manajemen Perbankan Syariah UIN Imam Bonjol Padang dan memperoleh gelar ahli madya (A.Md).

## **E. Metode Penelitian**

### 1. Jenis Penelitian

#### a. *Field Research*

Riset lapangan ini adalah melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan magang di Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang.

#### b. *Library Research*

Riset perpustakaan ini dilakukan dengan cara mencari data atau informasi riset melalui jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.

### 2. Jenis Data

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, dengan melihat dan membaca brosur tentang pelayanan dan SOP yang ada pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang dan Tanya jawab secara langsung dengan staf dan karyawan BSM Cabang Padang Panjang.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu melalui perantara berupa bukti, catatan seperti buku-buku dan data pendukung lainnya yang dapat mempermudah penulis menyelesaikan tugas akhir ini.



### 3. Teknik Pengambilan Data

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan penelitian lapangan. Untuk mendapatkan data lapangan menggunakan teknik:

#### a. Wawancara

Teknik pengumpulan data dalam metode survei melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap responden dan pihak BSM Cabang Padang Panjang.<sup>9</sup>

#### b. Observasi

Melakukan penelitian terhadap kegiatan operasional serta melakukan penelitian terhadap penerapan standar operasional prosedur pada pelayanan *customer service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang.

#### c. Dokumentasi

Data yang diambil adalah dokumen- dokumen, foto bahan statistic lainnya yang berkaitan dengan kinerja *Customer Service* di BSM Cabang Padang Panjang.

#### d. Studi kepustakaan

Di mana data yang diperoleh dengan cara membaca dan menelaah literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah ini serta mengumpulkan data-data dan artikel-artikel yang dianggap perlu.

---

<sup>9</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafinndo Persada, 2004), Cet. Ke-2, hal. 23

#### 4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, serta mempersentasikan secara tepat dan mengambil suatu kesimpulan sesungguhnya yang terjadi pada objek yang diteliti.

#### F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- BAB I Bab ini merupakan pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, penjelasan judul, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.
- BAB II Landasan Teori, dalam bab ini penulis menguraikan landasan teoritis, yang berisi pengertian *customer service*, fungsi dan tugas *customer service*, dasar-dasar pelayanan *customer service*, penampilan CS, sikap CS, sifat-sifat nasabah, cirri pelayanan yang baik, syarat yang harus dipenuhi CS, penyebab nasabah meninggalkan bank dan SOP. Disini akan dijelaskan apa saja standar operasional prosedur beserta manfaatnya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang.
- BAB III Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang. Pada bab ini penulis menguraikan gambaran

perusahaan secara umum tentang sejarah berdirinya BSM Cabang Padang Panjang, visi misi BSM Cabang Padang Panjang, struktur organisasi BSM Cabang Padang Panjang dan ruang lingkup usaha BSM Cabang Padang Panjang.

BAB IV Hasil penelitian, pada bab ini penulis menjabarkan tentang standar operasional prosedur pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang. Kinerja *Customer Service* dan kesesuaiannya dengan SOP pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Panjang.

BAB V Penutup, merupakan kesimpulan dari keseluruhan laporan ini dan saran.