BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan memiliki peran penting sebagai perantara pendukung untuk menjunjung kelancaran perekonomian. Perantara dapat diartikan sebagai penghubung, dimana penghubung antara pihak yang kekurangan dana dengan kelebihan dana. Salah satu lembaga yang berfungsi sebagai perantara keuangan dan berperan penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara adalah bank.

Menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan *Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.*[1]

UIN IMAM BONJOL PADANG

Perkembangan Perbankan syariah di Indonesia sudah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank syariah menurut Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa *perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tetntang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan*

[1]Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group,2011),Cet.ke-2,h. 3

menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).[2]

Tingkat persaingan antara lembaga keuangan konvensional dengan syari'ah semakin hari semakin meningkat. Tingkat persaingan yang tinggi inilah memicu setiap perusahaan mempertahankan kelangsungan hidup organisasinya. Sumber daya manusia menjadi faktor terpenting dalam perusahaan agar kinerja yang dihasilkan dapat di maksimalkan.

Di samping itu sumber daya manusia merupakan tujuan pembangunan yaitu dalam rangka pembangunan manusia seutuhnya. Dengan demikian, sumber daya manusia mempunyai fungsi ganda ialah di samping sebagai faktor pembangunan juga sebagai tujuan dari pembangunan itu sendiri. Manajamen sumber daya manusia harus dapat mencari keseimbangan antara jumlah dan mutu sumber daya manusia dengan kebutuhan-kebutuhan suatu negara di dalam pembangunan nasional.[3]

UIN IMAM BONJOL PADANG

Dalam meningkatkan perkembangan kualitas sumber daya manusia di perlukan tenaga kerja yang mampu menjalankan tanggung jawab yang telah diberikan perusahaan. Dimana setiap profesi memiliki *job description* yang akan menjelaskan tentang pekerjaan yang harus dijalankan setiap harinya. Tugas-tugas tersebut harus dilakukan sesuai dengan yang telah disepakati agar pekerjaan yang ada di kantor dapat selesai dengan cepat dan tepat. Salah satu profesi pekerjaan yang mempengaruhi keberhasilan kantor yaitu *customer service*. *Customer service* adalah salah seorang pegawai yang bekerja pada

[2]*Ibid*., h. 20
[3]Basir Barthos, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:Bumi Aksara,2012), h. 3

suatu bank, yang mana pekerjaan *customer service* tersebut akan memberikan peran terhadap pelaksanaan operasional bank tersebut.

Pelaksanaan operasional perbankan bisa saja berjalan tidak lancar disebabkan oleh bank itu sendiri, bahwa kenyataan sehari-hari nasabah lebih banyak membicarakan tentang pengalaman buruknya dibandingkan pengalaman menyenangkan yang diperolehnya terhadap suatu jasa perbankan seperti permasalahan layanan *electronic banking*, penjelasan terhadap produk yang ditawarkan, dan pelayanan yang lambat. Dalam hal ini *customer service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang harus bersifat empati, yaitu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah dengan baik. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan nasabah secara cepat dan tepat.

Peran *customer service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang sebagai pelayanan informasi yang juga menjadi sarana komunikasi pemasaran bagi bank sangat penting dalam membangun hubungan baik dengan nasabah, meningkatkan dana melalui produk tabungan, dan memberikan jasa-jasa pelayanan sebelum atau sesudah transaksi. *Customer service* harus melaksanakan kegiatan operasionalnya sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh bank terhadap tindakan yang akan dilakukan oleh *customer service* yang terdapat pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **"Peranan *Customer Service* Dalam Pelaksanaan Operasional pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang".**

UIN IMAM BONJOL PADANG

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yaitu bagaimana peranan *customer service* dalam pelaksanaan operasional pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang?

C. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya tulisan ini, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas yaitu peranan *customer service* dalam pelaksanaan operasional pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Adapun tujuan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui peranan *customer service* dalam pelaksanaan operasional pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

2. Kegunaan Penelitian

   Adapun kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

   a. Menambah wawasan mengenai peranan *customer service* dalam pelaksanaan operasional pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syari'ah Padang Panjang.

   b. Sebagai bahan informasi kepada masyarakat tentang peranan *customer service* dalam pelaksanaan operasional pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

   c. Sebagai bahan referensi untuk perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

UIN IMAM BONJOL PADANG

d. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ahli Madya pada program Studi DIII Manajemen Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

E. Penjelasan Judul

Demi tercapainya tujuan penelitian dalam penulisan tugas akhir ini , ada perlunya penulis memberikan penjelasan kata serta menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul Tugas Akhir ini, yakni:

Peranan	:	Tindakan yang di lakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa.[4]
Customer Service	:	Secara umum *customer service* adalah setiap kegiatan yang di peruntukan atau di tujukan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Tugas-tugas yang di embankan oleh para *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

UIN IMAM BONJOL PADANG

[4]KBBI, Peranan, diakses pada 25 April 2018 dari https://kbbi.web.id/peranan

Pelaksanaan	:	Proses, cara, perbuatan melaksanaan (rancangan, keputusan dan sebagainya).[5]
Operasional	:	Pedoman dalam melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan penelitian.
Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang	:	Bank Nagari didirikan pada tanggal 12 Maret 1962 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat (PT. BPD Sumbar). Pendiri tersebut dipelopori oleh Pemerintah Daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Sumatera Barat atas dasar pemikiran perlunya suatu lembaga yang berbentuk Bank yang secara khusus membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di daerah. Sampai saat ini Bank Nagari telah tersebar di beberapa kota atau kabupaten di Sumatera Barat bahkan telah ada di kota luar Sumatera Barat. Yaitu Jakarta, Bandung dan Pekanbaru. Pada tanggal 28 September Bank Nagari mulai menggunakan sistem Perbankan Syariah.[6]

UIN IMAM BONJOL PADANG

[5]KBBI, pelaksanaan diakses pada 25 April 2018 dari http://kbbi.web.id/pelaksanaan
[6]. diakses pada 25 April 2018 https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Nagari

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis lakukan sebagai berikut :

1. Tempat Penelitian

   Penelitian ini dilakukan di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang .

2. Jenis Penelitian

   Jenis penelitian yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas akhir ini adalah dengan penelitian lapangan *(Field Research)* yaitu salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah serangkaian prosedur penelitian untuk memahami pengalaman manusia dari perspektif pelaku.[7]

   Metode yang penulis gunakan juga mengarah kepada analisis deskriptif, dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

UIN IMAM BONJOL PADANG

3. Sumber Data

   a. Data Primer

      Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diteliti dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap karyawan Bank Nagari Cabang Pembantu

[7] Kementrian Agama Iain Imam Bonjol Padang, *Buku Pedoman Iain Imam Bonjol Padang*, (Padang: 2015/2016)h. 57

Syariah Padang Panjang berkaitan dengan peranan *customer service* dalam pelaksanaan operasional.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari buku-buku pedoman dengan cara membaca buku yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dan mendokumentasikan file-file, catatan dan hal-hal lain yang di anggap penting yang berhubungan dengan objek yang diteliti .

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

a. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pencarian data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, notulen rapat, agenda atau dokumen-dokumen yang terkait dengan peranan *customer service* dalam pelaksanaan operasional pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

UIN IMAM BONJOL PADANG

b. *Interview* (wawancara)

Interview (wawancara) adalah suatu penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan penulis kepada karyawan Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Percakapan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan peranan *customer service* dalam pelaksanaan operasional.[8]

[8]Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 100

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari beberapa bab, pada masing-masing bab terdapat sub-sub yang terkait antara satu dengan yang lainnya.

BAB I : Merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, penjelasan judul, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II : Merupakan landasan teori tentang kumpulan teoritis yang berisikan, pengertian pelayanan prima, ciri-ciri pelayanan prima, dasar-dasar pelayanan nasabah, pengertian *customer service*, tugas *customer service*, syarat seorang *customer service*, sifat-sifat nasabah, sikap melayani nasabah, ciri-ciri pelayanan yang baik, landasan hukum syariah.

BAB III : Gambaran umum Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang panjang yang meliputi sejarah berdirinya Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang, visi dan misi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang, logo Bank Nagari

UIN IMAM BONJOL PADANG

Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang, produk-produk Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang, struktur organisasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang, motto, slogan, dan budaya kerja Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

BAB IV : Merupakan hasil dari laporan penelitian berupa peranan *customer service* dalam pelaksanaan operasional Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

BAB V : Merupakan bagian akhir dari pembahasan yang berisikan tentang beberapa kesimpulan dan saran-saran yang diperlukan.

UIN IMAM BONJOL
PADANG