UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi dan kebijakan moneter pada suatu negara sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat banyak. Di pandang dari segi perekonomian, bank sangat berperan penting sebagai jantungnya perekonomian negara. Bank juga berperan untuk mengefektifkan jalannya kebijakan pemerintah di bidang moneter. Melalui jumlah uang yang beredar, jika jumlah uang berlebih maka akan terjadi inflasi dan apabila jumlah uang yang beredar terlalu kurang akan menyebabkan lambatnya proses perkembangan ekonomi pada suatu negara tersebut.

Peranan bank dalam memajukan perekonomian pada suatu negara sangatlah besar, begitu juga pada PT. BPR Unisritama Pekanbaru yang sangat berperan penting dalam memajukan perekonomian daerah. Hingga saat ini pengusaha atau masyarakat daerah masih membutuhkan bank untuk meningkatkan usahanya dan pembangunan daerah mereka, begitu juga sebaliknya PT. BPR Unisritama Pekanbaru masih memerlukan masyarakat untuk memperoleh dana yang akan digunakan sebagai modal untuk memenuhi keperluan masyarakat yang membutuhkan dana tersebut.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 1.1 : Data Jumlah Nasabah PT. BPR Unisritama Pekanbaru pada Tahun 2011 – 2016

No	Tahun	Penghimpun Dana		Penyaluran Dana
		Jumlah Tabungan	Deposito	Kredit
		(Orang)	(Orang)	(Orang)
1	2011	676	61	223
2	2012	950	49	273
3	2013	974	53	220
4	2014	1011	59	219
5	2015	1025	65	192
6	2016	1037	67	114

Sumber : PT. Bank Perkreditan Rakyat Unisritama Pekanbaru pada tahun 2011 sampai 2016

Selain sebagai bank pendorong perekonomian daerah PT. BPR Unisritama Pekanbaru juga berada dalam naungan dosen Universitas Islam Riau, karyawan Universitas Islam Riau, para guru yang berada dibawah naungan YLPI, pegawai sipil dan pegawai swasta. Hal ini mempengaruhi tingkat jumlah nasabah yang menabungdapat dilihatdari tabel 1.1 meningkatnya produk tabungan pada setiap tahunnya, namun berpengaruh juga pada produk kredit yang mengalami penurunan jumlah nasabah setiap tahunnya dikarenakan persaingan antar bank yang masuk kedalam kawasan tersebut dan memberikan tingkat suku bunga yang rendah.

Selain dari persaingan yang ketat penurunan jumlah nasabah juga terjadi pada produk deposito pada tahun 2012 yang disebabkan berkurangnya sumber daya manusia pada bagian marketing dana. Untuk dapat meningkatkan kembali jumlah nasabah yang masuk, PT. BPR Unisritama Pekanbaru menambah sumber daya manusia yang handal sehingga penaikan jumlah nasabah dapat terjadi pada tahun

berikutnya. Dari ketiga produk tersebut BPR juga memiliki keterbatasan pada pemberian jasa lalu lintas pembayaran dalam bentuk simpanan giro karena dibatasi oleh Undang- Undang Perbankan Indonesia pasal 6 sampai dengan pasal 15 tahun 1992/1998.

Agar dapat mempertahankan eksistensi PT. BPR Unisritama sebagai bank pendorong perekonomian daerah maka dibutuhkan palayanan prima *(service excellent), service* adalah pelayanan dari kata "layan" artinya menolong meneydiakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. *Excellent* adalah prima, prima disini dilihat dari segi kulitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Pelayanan yang baik atau pelayanan prima bertujuan sebagai strategi promosi terhadap produk yang ditawarkan kepada nasabah baru atau calon nasabah dan juga untuk mempertahankan nasabah lama.

Untuk menangani keinginan dan kebutuhan nasabah disebut *Costumer Service*, secara umum pengertian *costumer service* adalah melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang di hadapi nasabah serta memiliki kemampuan menyelesaikan masalah tersebut.

Untuk itu *costumer service* PT. BPR Unisritama Pekanbaru harus selalu berada dalam ruangannya agar nasabah yang datang bisa selalu terlayani dengan baik. Serta pekerjaan seorang *costumer service* tidak bisa dilakukan bersamaan dengan pekerjaan bidang lain karna Seorang *costumer service* adalah ujung tombak bagi bank dalam pelayanan konsumen atau nasabah, termasuk

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas pada bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, apabila pekerjaan dilakukan secara fokus dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas pelayanan sangat penting dalam memenuhi kebutuhan nasabah, untuk itu penulis tertarik mengambil judul : **"SISTEM PELAYANAN COSTUMER SERVICE (CS) PADA PT. BPR UNISRITAMA PEKANBARU"**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu "Bagaimanakah Sistem Pelayanan*Customer Service* Pada PT.BPR Unisritama Pekanbaru ? "

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimanakah sistem pelayanan *costumer service* pada PT. BPR Unisritama Pekanbaru.

2. Manfaat Penulisan

a) Untuk penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis di bangku kuliah.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b) Untuk Perusahaan

Memberikan masukan sebagai bahan informasi bagi pihak *costumer service* pada PT. BPR Unisritama Pekanbaru dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

c) Untuk Umum

Sebagai bahan dan pedoman bagi pihak – pihak lain yang berkepentingan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut, serta bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan.

1.4 Lokasi dan Waktu Penulisan

Penelitian ini dilakukan di PT. BPR Unisritama Pekanbaru terletak di Jl. Soekarno Hatta No. 3 Desa Kubang, Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar, Pekanbaru.

1.5 Metode Penulisan

1. Jenis data

a) Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari tempat atau lokasi penelitian yaitu PT. BPR Unisritama Pekanbaru.

b) Data Sekunder

Yaitu data yang bersumber dari buku–buku referensi yang berhubungan dengan penelitian serta sumber – sumber lainya.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Sumber Data

a) Observasi

Adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung di PT. BPR Unisritama Pekanbaru yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi.

b) Wawancara/Interview

Adalah tanya jawab secara langsung kepada narasumber di PT. BPR Unisritama Pekanbaru yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

3. Analisis Data

Dalam mengadakan analisan data yang diperoleh dari penelitian penulis menggunakan analisa deskriptif yaitu menganalisa data yang akan dikumpul, kemudian dirangkai dengan bermacam-macam teori pendukung.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam membahas permasalahan yang berkaitan dengan judul diatas maka sistematika penulisan bagi penulis ada empat bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memberikan gambaran tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penulisan, lokasi dan waktu penulisan, jenis dan sumber data, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menggambarkan sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, uraian tugas pada PT BPR UnisritamaPekanbaru.

BAB III : TINJAUANTEORI

Pada bab ini penulis mengungkapkan tentang Pengertian Bank, Pengertian Sistem, Pengertian Pelayanan, Dasar-dasar Pelayanan Nasabah, Pengertian *Costumer Service*, Fungsi *Costumer Service*, Pengertian Standar Operasional Prosedur, Fungsi Standar Operasional Prosedur, Pandangan Islam Tentang Pelayanan.

: TINJAUANPRAKTEK

Pada tinjauan praktek penulis meneliti tentang Kegiatan *Costumer Service*, Standar Operasional Prosedur (SOP) *Costumer Service* di PT. BPR Unisritama Pekanbaru.

BAB IV : PENUTUP

Penulis membuat kesimpulan dari pembahasan yang ada dan memberi saran yang dapat menjadi masukan bagi perusahaan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau