

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.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan yang sangat ketat dalam industri perbankan menuntut pelaku bisnis perbankan untuk senantiasa menyesuaikan diri terhadap berbagai perubahan dan tuntutan konsumen yang semakin beragam. Setiap bank bersaing untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya demi kelangsungan operasional bank itu sendiri.

Bank dan lembaga keuangan merupakan salah satu pelaku terpenting dalam perekonomian sebuah negara. Masyarakat maupun kalangan industri/usaha sangat membutuhkan jasa bank dan lembaga keuangan lainnya, untuk mendukung dan memperlancar aktivitasnya. Adanya perbankan tidak hanya untuk menyimpan uang, tapi lebih dari itu diperbankan kita juga bisa meminjam modal dengan agunan dan jumlah tertentu. Bahkan dalam hitungan detik kita bisa mengirim uang ke luar daerah maupun luar negeri dengan keamanan uang yang terjamin.

Menurut Undang-Undang perbankan No. 10 tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

**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.

Sedangkan definisi bank syariah menurut undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, bab 1 pasal 1 dijelaskan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS), mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan kepercayaan yang menjadi faktor kunci bagi bank-bank untuk memenangkan persaingan. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasar pada azas kepercayaan yang didukung keunggulan produk, serta pelayanan yang diberikan. Pernyataan tersebut didukung oleh UU RI No. 10/1998 tentang Perbankan dalam pasal 29 dikatakan bahwa “Mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya”.

Bagian yang bertugas melayani langsung para nasabah ialah *customer service*. *Customer service* adalah pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang biasanya meliputi penerimaan order/pesanan barang, menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan.

Customer Service (pelayanan pelanggan) adalah kualitas perlakuan yang diterima oleh pelanggan selama berlangsungnya kontrak bisnis dengan



perusahaan. Dengan kegiatan *customer service*, antara nasabah dengan petugas bank yang melayani terdapat hubungan pelayanan secara langsung, cepat, dan aman. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengenai sasaran dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pelanggan atau nasabah tersebut. Maka dari itu terhadap tuntutan para nasabah tersebut, diantaranya melalui aktivitas *Customer service* yang bertugas melayani, memberi informasi tentang produk-produk bank dan fasilitas-fasilitas apa saja yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri serta menciptakan hubungan yang harmonis dengan para nasabah atau calon nasabah. Dengan adanya hubungan baik tersebut akan dapat menarik minat dan perhatian masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi. Akan tetapi tumbuhnya minat dan perhatian masyarakat untuk menabung tidak akan muncul dengan sendirinya jika tidak terdapat “kepuasan” dihati masyarakat atau nasabah tersebut akibat pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* di bank manapun termasuk bank Syariah Mandiri. *Customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai dengan selesainya suatu pelayanan nasabah.

Nasabah bagi suatu bank merupakan aset utama, karena dana yang mereka miliki pada suatu bank merupakan modal ekstrern bagi bank yang dikenal dengan Dana Pihak Ketiga (DPK). Dalam pengelolaan kredit, bank harus dapat meningkatkan jumlah dana dari masyarakat yang mereka himpun melalui produk-produk penghimpunan, dana pihak ketiga seperti tabungan, giro dan deposito.

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 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.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi.

Tahun	Jumlah Nasabah (Orang)	Peningkatan (Orang)
2012	1.476	-
2013	1.742	266
2014	2.123	381
2015	2.456	333
2016	3.119	663

Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri KCP Bagansiapiapi 2017

Dapat dilihat pada tabel 1, jumlah nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi dalam kurun waktu 5 tahun mengalami peningkatan. Tahun 2012 PT. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi memperoleh nasabah sebanyak 1.476 orang nasabah, kemudian pada tahun 2013 mengalami peningkatan sebanyak 266 orang nasabah, pada tahun 2014 lalu jumlah nasabah mencapai 381 orang nasabah, kemudian pada tahun 2015 meningkat kembali sebanyak 333 orang nasabah dan pada tahun 2016 lalu peningkatan nasabah mencapai 663 orang nasabah.

Saat ini *Customer Service* yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi terdiri dari satu orang *customer service*, dan setiap hari customer service melayani rata-rata 30 orang nasabah dibantu dengan 2 orang SFE (*Syaria Funding Executive*). SFE merupakan *marketing funding* bertugas hanya mencari dana-dana konsumen. SFE bertugas mencari calon nasabah dengan cara menawarkan secara langsung kepada calon nasabah tentang



produk-produk tabungan Bank Syariah Mandiri dilapangan. Jadi peningkatan nasabah tidak hanya didapat dari calon nasabah yang datang langsung ke kantor Bank Syariah Mandiri, tetapi juga dari SFE yang mendapat nasabah dilapangan.

Dalam memberikan pelayanan, perusahaan tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang didalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaaik, namun dalam penelitian ini penulis mencoba meneliti tentang pelayanan *customer service* terhadap nasabah, hal ini dikarenakan *customer service* adalah yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari para pelanggan. Selain itu, *customer service* lebih banyak bertransaksi terhadap para pelanggan terutama mengenai produk perbankan.

Berdasarkan penjelasan diatas pelayanan sangat penting dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Untuk itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul: **“Kualitas Pelayanan *Customer Service* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Bagansiapiapi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang ditelah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi masalah pokok dalam penulisan ini, yaitu : Bagaimana Kualitas pelayanan *Customer Service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi?

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 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.

1.3 Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan *Customer Service* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi.

1.4 Manfaat Penulisan

1. Bagi Penulis

Sebagai bahan masukan dan pengalaman yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis, khususnya mengetahui Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi.

2. Bagi perusahaan

Dapat menjadi masukan pada Bank Syariah Mandiri khususnya *Customer Service* untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar menarik minat nasabah untuk menabung pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi.

3. Bagi pembaca

Dapat memberikan informasi dan referensi bacaan dalam penelitian dimasa yang akan datang, khususnya penelitian yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi.

**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.

1.5 Metodologi Penulisan

1. Lokasi dan waktu

Lokasi penelitian dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi dan dilaksanakan pada saat peneliti melakukan kegiatan PKL pada bulan Juni s/d Agustus 2016.

2. Jenis dan sumber data

Sumber yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu primer dan sekunder.

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian. Data primer penelitian ini adalah data hasil wawancara tentang pelayanan *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan yaitu penelaah buku-buku, arsip-arsip dan catatan-catatan tertulis yang berkenaan dengan masalah yang diteliti dari perpustakaan dan dokumen yang diperoleh dari tempat penelitian. Dalam hal ini penulis memperoleh data dari pihak PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi.

3. Teknik pengumpulan data

Peneliti lapangan dilakukan dengan cara:

- a. Wawancara adalah metode untuk mendapatkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang



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.

bersangkutan guna mendapatkan data dan keterangan yang menunjang penelitian.

- b. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapi.

4. Teknik analisa data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif. Yaitu teknik pengumpulan dan pengelompokkan data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya dari hasil pengamatan yang telah dilakukan ditempat penelitian, yaitu pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulis membagi beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub-sub bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam hal ini diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penulisan tugas akhir dan sistematika penulisan.

**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.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini menjelaskan sejarah perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri dan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi, visi dan misi, deskripsi jabatan, dan struktur organisasi.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK

Bab ini menjelaskan tentang definisi bank menurut para ahli, fungsi bank, pengertian bank syariah, pengertian produk bank, manajemen pemasaran jasa, pengertian *Customer Service*, fungsi dan tugas *Customer Service*, dasar-dasar pelayanan nasabah, sikap melayani nasabah dan peran *Customer Service* dalam melayani nasabah serta peran *Customer Service*, berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini akan menjadikan sub yaitu kesimpulan dan saran.