

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan atau jasa telah meningkat kepentingannya seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis dibidang jasa. Demikian halnya sebagian besar produk dan proses pelayanan perbankan dialami dan dikonsumsi ketika pelayanan berlangsung, dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh berbagai Bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukkan melalui cara yang diterapkan oleh Bank dalam melayani nasabah.

Untuk mewujudkan perbedaan antara suatu perusahaan jasa perbankan satu dengan lainnya,serta untuk mendapatkan kepuasan dari seorang nasabah bukan lah sesuatu hal yang mudah,untuk itu diperlukan adanya satu tim kerja pelayanan yang andal,ramah,dan professional yang dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah yang lebih baik dari perusahaan perbankan lainnya. Dalam mewujudkan tim kerja yang handal tersebut maka dibentuk suatu divisi terpesan yaitu *customer service* atau merupakan bagian dan *front tiner* suatu Bank yang mempunyai tanggung jawab membina dan memelihara hubungan baik dengan nasabah. Dimana dimaksudkan adalah agar tim tersebut dapat leluasa dalam pengambilan keputusan dan memberikan keputusan kepada nasabah dalam pelayanan yang cepat dan optimal.

Begitu pula *customer service* di PT.Bank Syari'ah Mandiri (BSM) atau dapat dikatakan orang pertama yang berhadapan langsung dengan nasabah yang ingin membuka tabungan, deposito, serta yang ingin mencari informasi dan

fasilitas yang diberikan oleh Bank Syari'ah Mandiri maupun yang ingin mengetahui mengenai pelayanan yang diberikan.

Pelayanan *customer service* menanggapi keluhan nasabah sebagai salah satu bentuk pelayanan yang bermutu kepada para nasabahnya, banyak hal yang dilakukan oleh *customer service* Bank Syari'ah mandiri, seperti menangani masalah pelayanan yang belum maksimal di jam maupun hari yang sibuk.

Perusahaan jasa menyerahkan seluruh perhatiannya agar dapat menciptakan suatu tim *customer service* yang semakin baik dari waktu ke waktu, yaitu dengan cara memberikan pelatihan tentang cara bagaimana melayani secara baik, serta bagaimana bersikap sebagai seorang *customer service* yang profesional, pelatihan ini diberikan secara menyeluruh dan berkala agar *customer service* mempunyai keseragaman dalam menjawab pertanyaan dari nasabah, menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah dan pelayanan serta bagaimana bersikap bagaimana dalam menghadapi nasabah.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntungkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan konsumen, pelayanan *customer service* memegang peran yang penting dalam dunia perbankan, tugas utama *customer service* dan memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat dan nasabah. Pelayanan yang baik dapat mendorong konsumen dan nasabah dalam mengambil keputusan membeli dan menggunakan produk-produk Bank.

Mengingat pentingnya *customer service* ini perbankan menyiapkan tenaga khusus yang terlatih baik dengan kualifikasi istimewa dengan maksud untuk melayani segala kebutuhan dan keinginan nasabah selain juga berfungsi sebagai

pembina hubungan masyarakat. Dalam dunia global yang telah mengalami percepatan dalam perpindahan informasi dan preferensi ini mutlak diperlukan peran *customer service* yang dapat mengatasi segala permasalahan dan juga mengantisipasi perubahan-perubahan yang ada. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Pelayanan *customer service* juga berfungsi memelihara keberadaan nasabah lama agar tetap setia dan tetap, membelanjakan uangnya untuk membeli produk dan jasa kita, *customer service* juga berperan menciptakan peluang penjualan produk dan jasa yang lainnya. Dengan teknik kehumasan yang baik nasabah dapat juga dijadikan pemasar yang baik Bank untuk merekrut pembeli baru. Keberhasilan membentuk nasabah lama menjadi pemasaran bagi Bank adalah pertanda adanya kepuasan nasabah lama.

Berikut Data Jumlah Nasabah Pada Produk-Produk PT. Bank Syariah Mandiri Duri-Riau

**Data Jumlah Nasabah Pada Produk-Produk
PT. Bank Syariah Mandiri Duri-Riau**

No	Produk-produk BSM Duri Riau	Tahun 2013
1.	Tabunganku	2.981
2.	Tabungan Simpatik BSM	2.655
3.	Tabungan mabrur	2.347
4.	Tabungan BSM Investa Cindekia	2.203
5.	Tabungan BSM Dolar	1.496

6.	Deposito BSM	1.053
7.	Deposito BSM Valas	888
Jumlah		13.623

Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri Duri-Riau, Tahun 2013

Untuk Mempermudah nasabah membuka tabungan maka semua produk-produk tabungan pada PT. Bank Syariah Mandiri Duri- Riau perlu mendapat pelayanan yang terbaik dari *Customer Service* ditinjau dari teori (Kasmir 2005 : 2008) yaitu tugas pokok *Customer Service* adalah membantu pelanggan untuk memberi informasi dan formulir, serta *Customer Service* harus mampu mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru.

Berdasarkan data dari tabel 1.1 diatas dapat kita ketahui bahwa ada 7 produk tabungan yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Duri-Riau :

Diantaranya: Tabunganku adalah tabungan perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan dengan setoran minimum Rp. 20.000. Tabungan simpatik BSM adalah tabungan yang ditujukan untuk perorangan dengan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat yang disepakati. Tabungan Mabur adalah tabungan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji atau umroh. Tabungan BSM Investa Cendekia adalah tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan dan dilengkapi perlindungan asuransi. Tabungan BS M Dollar yaitu tabungan yang sasarannya nasabah yang ingin berinvestasi dalam perusahaan dalam mata uang dollar dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai ketentuan BSM. Deposito BSM aan yang ditujukan untuk investasi berjangka waktu dengan prinsip-prinsip

mudharabah (bagi hasil). Deposito BSM Valas yaitu digunakan untuk simpanan jangka panjang dengan mata uang dollar.

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas jumlah nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Duri-Riau pada tahun 2013 adalah sebanyak 13.623 nasabah. Produk tabunganku adalah produk yang paling banyak diminati nasabah dengan memiliki 2.981 nasabah. Tabungan simpatik BSM dengan jumlah 2.655 nasabah. Tabungan Maburr memiliki 2.347 nasabah. Tabungan BSM investa Cendikia memiliki 2.203 nasabah. Tabungan BSM dollar sebanyak 1.496 nasabah. Produk tabungan Deposito BSM mempunyai 1.053 nasabah. Deposito BSM valas memiliki 888 orang nasabah, adapun keluhan nasabah pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Duri-Riau, dalam pelayanan yang diberikan adalah seperti: Kurang nya fasilitas yang disediakan pihak-pihak PT. Bank Syari'ah Mandiri sehingga pada saat nasabah ingin membuka rekening ataupun adanya keluhan lainnya, nasabah harus berdiri, karena kurangnya fasilitas yang disediakan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.

Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul **"PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT.BANK SYARIAH MANDIRI DURI-RIAU"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan maka penulis menetapkan rumusan sebagai berikut:

Bagaimana pelayanan *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Duri-Riau?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *customer service* Bank Mandiri Syariah Duri Riau.

2. Manfaat Penelitian

- a. Untuk menambah ilmu pengetahuan dan menambah sebagai bahan acuan referensi bagi penulis selanjutnya dan menerapkan teori yang penulis dapat dibangku perkuliahan.
- b. Menjadi masukan bagi perusahaan agar memperhatikan penilaian prestasi kerja pada karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan kedepannya.
- c. Dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan tentang bagaimanakah pelayanan Bank tersebut.

1.4 Lokasi dan Waktu

1. Lokasi

Penelitian dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri yang tepatnya berada Duri-Riau.

2. Waktu

Penulisan dilakukan mulai tanggal 1 Juli 2013 sampai tugas akhir diselesaikan.

1.5 Jenis dan Sumber Data

- 1) Jenis data

- a. Data primer adalah data yang yang diperoleh langsung dari penelitian. Seperti struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan, dan lain-lain.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber-sumber yang berhubungan dengan penelitian dan buku-buku penunjang lainnya.

2) Sumber data

a. Observasi

Pengamatan langsung ditempat magang yang penulis lakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri Duri-Riau.

b. Interview

Yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang ada hubungan dengan laporan ini.

3) Teknis analisis data

Teknis analisa data data menggunakan teknis analisis deskriptif. Menurut **T. Hani Handoko** Analisa Deskriptif yaitu teknik pengumpulan dan pengelompokan data dengan cara menggambarkan atau mendeskriptifkan kumpulan data atau hasil pengamatan yang telah dilakukan ditempat penelitian.

Teknik analisa data penelitian ini menjelaskan apa dan tujuan dan manfaat penilaian bagaimana pelayanan *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Duri-Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan ini membaginya dalam beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan laporan, metode penulisan laporan dan sistematika penulisan laporan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab menjelaskan sejarah perusahaan PT. Bank Syari'ah Mandiri, struktur organisasi dan juga perusahaan.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini menjelaskan tentang defenisi mengenai Pelayanan, *customer service* dan mengenai pelayanan *customer service* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menjadikan dua sub yaitu kesimpulan dan saran.