

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia, masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, maka para Bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Para Bankir berpikir bahwa BMI satu-satunya bank syariah di Indonesia, tahan terhadap krisis moneter.<sup>1</sup>

Pada tahun 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, yang merupakan bank syariah kedua di Indonesia. Peirian Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi pertaruhan bagi bankir syariah. bila BSM berhasil, maka bank syariah di Indonesia dapat berkembang. Sebaliknya bila BSM gagal, maka besar kemungkinan bank syariah di Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan karena BSM merupakan bank syariah yang didirikan

---

<sup>1</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenada Group, 2011), hlm. 31

oleh bank BUMN milik pemerintah. Ternyata BSM dengan cepat mengalami perkembangan. Pendirian Bank Syariah Mandiri diikuti oleh pendirian beberapa bank syariah atau unit usaha syariah lainnya.<sup>2</sup>

Dalam kegiatannya memberikan jasa kepada masyarakat, ada tiga kelompok jasa bank yang perlu dikelola secara profesional, yakni penghimpunan dana (*Funding*), penyaluran dana (*Lending*), dan jasa-jasa bank lainnya (*Service*). Dari ketiga komponen tersebut harus dikelola secara bersamaan, dikarenakan masing-masing komponen antara satu dengan lainnya saling berkaitan. Sehingga apabila salah satu dari komponen tersebut tidak dikelola secara baik (profesional), hal tersebut akan menimbulkan/mengakibatkan kerugian bagi bank itu sendiri terutama mengenai *service*.

Sedangkan sekarang ini, perkembangan dunia perbankan saat ini bergerak dengan pesat dan disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin banyak dan kompleks. Hal tersebut membuat perbankan harus cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggungjawabnya dalam melayani nasabahnya.

Dalam hal ini yang paling diunggulkan oleh Bank Syariah Mandiri adalah tentang pelayanan (*Service*). Pelayanan menjadi salah satu keutamaan dan yang paling diutamakan oleh

---

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan ...*, hlm. 31

Bank Syariah Mandiri karena pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Oleh karena itu, bank tidak boleh memberikan pelayanan yang setengah-setengah (harus maksimal) dan mempunyai kualitas pelayanan yang tinggi sehingga nasabah pun merasa puas dan loyal terhadap bank tersebut.

Sebab, kepuasan pelanggan merupakan tingkatan dimana anggapan kinerja (perceived performance) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan.<sup>3</sup> Dan nasabah yang loyal akan menjadi aset yang sangat berharga bagi suatu bank. Pelanggan yang loyal akan mempermudah bank dalam mencari nasabah baru yang memberikan umpan positif bagi bank. Dalam menciptakan kelayakitan seorang nasabah, dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, mempunyai pengetahuan ketrampilan, kompetensi, kewirausahaan dan kesehatan fisik serta jiwa yang prima, bertalenta, mempunyai etos kerja dan motivasi kerja yang tinggi.<sup>4</sup>

Untuk mendapatkan SDM yang berkualitas, maka diadakan seleksi dan rekrutmen karyawan. Akan tetapi hal tersebut tidak menutup kemungkinan akan adanya pegawai yang

---

<sup>3</sup> Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 32

<sup>4</sup> Wirawan, *Manajemen Sumberdaya Manusia Indonesia: Teori, Psikologi, Hukum Ketatanegaraan, Aplikasi dan Penelitian: Aplikasi dalam Organisasi Bisnis, Pemerintahan dan Pendidikan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2015), hlm. 2

kurang berkompeten. Oleh sebab itu, perlu diadakan suatu pengembangan karyawan guna memperbaiki kualitas pegawai dan mengembangkan potensi diri pegawai tersebut. Manusia merupakan perencana, pelaku, pengendali serta pengaktualisasi pembangunan. Oleh karena itu, pengembangan kualitas sumber daya manusia merupakan kunci utama pembangunan. Namun dalam pembangunan terdapat tantangan untuk mencapai keberhasilan. Untuk mengantisipasi hal tersebut bank syariah dituntut untuk bekerja dengan baik mulai dari cleaning service hingga direktur untuk memberikan pelayanan prima (service excellence) terhadap nasabah.<sup>5</sup>

Kegiatan Service Excellence harus dilakukan oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri terutama pada Frontliner, Customer Service dan Teller. Karena mereka yang menjadi ujung tombak dari sebuah pelayanan yang langsung berinteraksi dengan nasabah.

Akan tetapi dalam hal ini penulis akan membahas pelayanan yang dilakukan oleh Teller. Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang

---

<sup>5</sup> Hikma Nofianti, Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di PT. Bank Tabungan Negara (persero) tbk kantor cabang syariah semarang, (Tugas Akhir: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2016)

serta mengatur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah bank.<sup>6</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hal yang paling diunggulkan oleh Bank Syariah Mandiri adalah tentang pelayanan (Service), dan Teller merupakan salah satu yang menjadi ujung tombak dalam interaksi langsung terhadap nasabah. Dalam hal ini, apakah teller pada Bank Syariah Mandiri KCP Ngaliyan telah melaksanakan Service Excellence yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri atau sebaliknya yaitu tidak melakukan Service Excellence yang telah ditetapkan. oleh sebab itu penulis mengangkat judul tentang “Implementasi Service Excellence oleh Teller pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan Semarang.”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Implementasi Service Excellence oleh Teller pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan Semarang?
2. Bagaimana Standart yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan Semarang Kepada Teller?

---

<sup>6</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMP YKPN), hlm. 138

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dari perumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan yang diharapkan yaitu untuk mengetahui pelaksanaan *servie excellence* oleh Teller pada Bank Syariah Mandiri. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademisi
  - a. Menerapkan ilmu pengetahuan dari materi kuliah kedalam aplikasi dunia kerja yang sesungguhnya
  - b. Mengevaluasi dan menyesuaikan metode dan materi perkuliaahan agar lebih relevan dengan dunia kerja
  - c. Memberikan pelajaran berharga bagi mahasiswa, sehingga memiliki ketrampilan dan keahlian mengenai dunia kerja
2. Bagi praktisi dan instansi
  - a. Mengembangkan kemitraan dan kerja sama melalui kegiatan magang kerja mahasiswa dan pelatihan kerja
  - b. Membina hubungan kemitraan antara Bank Syariah Mandiri dengan UIN Walisongo
  - c. Memberikan informasi dan evaluasi kinerja karyawan dari hasil observasi magang mahasiswa.

3. Bagi pembaca
  - a. Memberikan ilmu pengetahuan dan sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan dapat dipercaya.
  - b. Memberikan wawasan tentang kegiatan bank syariah di Indonesia.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

*Pertama:* penelitian yang dilakukan oleh Duta Putra Aswanda yang merupakan mahasiswa jurusan D3 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo dengan judul “Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BMT BUS Cabang Mranggen”. Pada tahun 2016. Penelitian merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan mengambil sampel pada BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Mranggen. Hasil penelitian yang dilakukan adalah *customer service* memiliki kemampuan mengatasi setiap keluhan dari nasabah, menguasai produk-produk BMT, berkomunikasi dengan baik yaitu mampu mengerti harapan dan keinginan nasabah dan mampu menjelaskan informasi apa saja yang dibutuhkan oleh nasabah.

*Kedua:* penelitian yang dilakukan oleh Aulia Jadyadatul Adawiyah yang merupakan mahasiswa jurusan D3 Universitas Islam Negeri Walisongo dengan judul “Implementasi *Service Excellene* oleh *Customer Service* pada BMT Bismillah Sukorejo”. Pada tahun 2015. Penelitian ini merupakan penelitian

deskriptif kualitatif dengan mengambil sampel pada BMT Bismillah Sukorejo. Hasil penelitian yang dilakukan adalah *Customer Service* harus mampu mengatasi setiap keluhan dari nasabah, memiliki sikap yang ramah, penampilan yang rapi, memiliki perhatian atau kepedulian yang penuh kepada nasabah, menjaga tindakan dan ucapan, serta memiliki tanggung jawab yang penuh terhadap nasabah.

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh Rizka Ashari yang merupakan mahasiswa D3 IAIN Purwokerto dengan judul “Penerapan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto” Pada tahun 2016. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan mengambil sampel pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto. Hasil yang dilakukan adalah sebagai garda terdepan dari sebuah bank *Frontliner* harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sikap yang lemah lembut, penampilan yang menarik, memiliki perhatian penuh, memberikan tindakan yang nyata, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabah.

## E. Metode Penelitian

Untuk menyusun Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode penelitian yakni sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam bukunya Lexy J. Moleong (1993:3) merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>7</sup> Dalam hal ini penulis mengambil pokok bahasan *Service Excellence* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan Semarang sebagai studi kasus penelitian.

### 2. Metode Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Raja Rosdakarya, 1993, hlm. 3

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 226

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>9</sup> Wawancara dilakukan dengan mas Rizal selaku Teller pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan Semarang.

c. Dokumentasi

Metode Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen ini dapat berbentuk teks tertulis, *artefacts*, gambar maupun foto.<sup>10</sup> Dengan metode ini penulis mendapatkan data yang mencatat diantaranya meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, tujuan, struktur organisasi, produk-produk Bank Syariah Mandiri, serta konsep *Service Excellence* yang diterapkan oleh Teller yang bersumber dari buku-buku teks, artikel, dan sumber cetak lainnya.

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode...*, hlm. 2331

<sup>10</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 391

### 3. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dapat direkam atau dicatat oleh peneliti. Data ini berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya.<sup>11</sup> Dengan data tersebut penulis mendapatkan langsung gambaran umum tentang Bank Syariah Mandiri dan mengetahui implementasi *Service Excellence* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan Semarang.

#### b. Data Sekunder

Data yang berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan.<sup>12</sup> Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, internet dan bahan acuan lainnya yang berhubungan erat dengan konsep *Service Excellence*.

### 4. Analisis Data

Analisis yang digunakan oleh penulis adalah analisis deskriptif yaitu analisis data yang diwujudkan bukan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk uraian dan laporan yang sifatnya deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat

---

<sup>11</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 209

<sup>12</sup> Jonathan Sarwono, *Metode ...*, hlm. 209

mengenai objek penelitian. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis data tentang pelaksanaan *Service Excellence* oleh Teller pada Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Pembantu Ngaliyan Semarang.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan kemudahan dalam memahami Tugas Akhir maka penulis menguraikan susunan penulisan secara sistematis sebagai berikut:

**BAB I** : Pendahuluan

Dalam bab ini meliputi hal-hal sebagai berikut: Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan

**BAB II** : Landasan Teori

Dalam bab ini berisikan pembahasan umum tentang Bank Syariah yang meliputi pengertian, Prinsip, Fungsi dan Tujuan Perbankan, Pelayanan Prima (*Service Excellent*) yang meliputi etika pelayanan, pengertian, konsep, dan kualitas pelayanan, Teller yang meliputi pengertian, peranan dan tugas serta syarat-syarat yang harus dimiliki oleh seorang Teller

**BAB III** : Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri

Bab ini berisi tentang sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri, visi dan misi Bank Syariah Mandiri, struktur

organisasi, *Job Description*, serta produk-produk yang ada pada Bank Syariah Mandiri.

#### BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang implementasi *Service Excellence* oleh Teller terhadap standart-standart yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri.

#### BAB V : Penutup

Terdiri dari kesimpulan, saran-saran dan peutup

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN