

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada umumnya, perbankan syariah merupakan salah satu alternatif untuk menyimpan uang (investasi) maupun melakukan pembiayaan/pinjaman karena praktik, produk dan jasa perbankan yang di tawarkan disesuaikan dengan hukum islam. Sehingga siapa pun dapat menjadi nasabah Bank Syariah sepanjang dapat mengikuti persyaratan yang ada.¹ Sebuah pertumbuhan asset yang sangat mengesankan. Tumbuh kembangnya asset bank syariah ini dikarenakan adanya kepastian di sisi regulasi serta berkembangnya pemikiran masyarakat tentang keberadaan bank syariah. Perkembangan bank syariah ini tentunya juga harus di dukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya instasi yang selama ini terlibat di institusi syariah tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktis dalam Islamic Banking. Tentunya kondisi ini cukup signifikan mempengaruhi produktifitas dan profesionalisme perbankan syariah itu sendiri. Dan inilah memang yang harus mendapatkan perhatian dari kita semua, yakni mencetak sumber daya insani yang mampu mengamalkan ekonomi syariah di semua lini. Karena

¹ Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta: Gema Insani Press, 1997), h .45.

sistem yang baik tidak mungkin dapat berjalan bila tidak di dukung oleh sumber daya insani yang baik pula.²

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu dari Bank Syariah terbesar dan terluas jaringannya di Indonesia. PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasi idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan. Untuk mengantisipasinya Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik bukan satu-satunya lembaga keuangan yang berdiri di wilayah tersebut. Setiap lembaga keuangan khususnya Bank Syariah Mandiri ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai keberhasilan tersebut Bank Syariah Mandiri memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Untuk mengantisipasinya Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik dituntut untuk dapat bekerja lebih baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki mulai dari *cleaning service*, satpam, sampai direktornya. Mereka semua harus terlibat dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu sehingga tidak hanya *front liner* saja yang dapat memberikan pelayanan namun masing-masing harus memiliki tekad yang kuat

² Adiwarmam Azwar Karim, *Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: IIT Indonesia, 2003, h. 29-30.

demikian terciptanya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik. Agar tercipta sebuah kualitas pelayanan yang baik (*service excellence*) terdapat dua tujuan yang sama, nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dari Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standard *service excellence* dengan inovasi dan kreasi agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar kualitas pelayanan yang baik (*service excellence*) terwujud dengan optimal pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah.

Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik kepada nasabahnya. Kenyataannya antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan sebuah kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Bahkan ada juga nasabah yang tidak merasa puas namun tidak menyampaikan keluhan dan langsung beralih ke Bank lain. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negative nasabah. Apabila hal tersebut di biarkan terus-

menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke Bank lain, karena mereka merasa Bank lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka.

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing. Tujuan dari setiap bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat, dan salah satunya adalah laba yang diperoleh dapat meningkat.³

Hasil riset di Bahrain menyatakan bahwa dari 300 nasabah, secara umum mereka puas dengan layanan produk dan jasa bank islam yang diadopsinya, mereka memilih bank islam karena kesetiaan kepada peinsip-prinsip syariah islam dan tingkat jasa yang diperoleh (*rate of return*), factor pendukung lainnya adalah umur dan pendapatan yang berkaitan dengan besarnya tabungan di bank. Lamanya berhubungan dengan bank menambah pemahaman terhadap produk dan jasa yang disediakan bank tersebut. Demikian

³ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor. Penerbit Ghalia Indonesia, 2010, h.83.

juga di Malaysia, dimana nasabah muslim lebih mengutamakan “pelayanan yang cepat dan efisien” dalam memilih bank, ementara responden nonmuslim lebih mengutamakan “keakraban secara personal dengan staf bank” dalam pelayanan dan reputasi bank itu sendiri.⁴

Peran *customer service* sangat penting dan sangat vital dalam meningkatkan pelayanan serta upaya mempromosikan citra baik Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik. Oleh karena itu, customer service dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka dibutuhkan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima. Menurut Swastika definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu: a. adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, b. upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan, c. ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standard layanan tertentu.

Pelayanan yang kurang baik akan menyebabkan dampak negatif bagi Bank Syariah Mandiri, diantaranya:

1. Nasabah merasa kurang terpuskan sehingga loyalitas terhadap Bank bisa berkurang.

⁴ Ali Hasan, *Marketing ...*, h. 84.

2. Kepercayaan nasabah sebagai mitra bisnis berkurang sehingga akan berdampak pada penurunan penjualan produk dan jasa perusahaan.
3. Kepercayaan nasabah terhadap Bank yang profesional menjadi berkurang sehingga dapat menurunkan pendapatan perusahaan.

Dampak negatif yang disebutkan diatas harus dihindari oleh Bank karena akan berdampak pada Brand image yang buruk dan mengakibatkan berkurangnya minat nasabah untuk menabung yang ditandai dengan tidak melakukann pembelian ulang atau tidak membeli produk lain di perusahaan yang sama di masa mendatang. Atas masalah diatas, sangat penting meningkatkan pelayanan untuk meningkatkan minat nasabah melakukan transaksi dalam produk apapun yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik. Maka penting bagi penulis untuk melakukan penelitian tentang **“STANDAR PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC BANYUMANIK”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana standar pelayanan yang digunakan oleh customer service untuk meningkatkan kualitas pelayanannya?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh customer service untuk mencapai standar kualitas pelayanan nasabah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan

- a. Untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan yang digunakan oleh customer service untuk meningkatkan kualitas pelayanannya?
- b. Untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh customer service untuk mencapai standar kualitas pelayanan nasabah?

Manfaat

1. Bagi Akademisi
 - a. Menerapkan ilmu pengetahuan dari materi kuliah ke dalam aplikasi dunia kerja yang sesungguhnya.
 - b. Mengevaluasi dan menyesuaikan metode dan materi kuliah 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 KC Banyumanik dan UIN Walisongo Semarang.
 - c. Memberikan informasi dan evaluasi kinerja karyawan dari hasil observasi magang mahasiswa.

3. Bagi Pembaca

- a. Memberikan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik akurat.
- b. Memberikan wawasan tentang kegiatan Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik di Indonesia.

a. Tinjauan Pustaka

Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan tema penelitian ini, di antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Aulia Jadydatul Adawiah dengan judul “Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo”. Dalam penelitian ini hanya membahas fokus pada implementasi *service excellence* yang dilakukan oleh *customer service*, kemudian tidak juga membahas pelayanan pada jasa maupun salah satu produk BMT, dan tidak melibatkan nasabah dalam menilai kinerja customer service.

Berdasarkan dari penelitian di atas penulis menemukan ketidaksamaan dalam pembahasan yang telah di paparkan. Oleh karena itu, merupakan salah satu alasan penulis melakukan penelitian mengenai “Standar Pelaksanaan *Customer Service* Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah”.

b. Metode Penelitian

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

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Denzim dan Lincoln (1987) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.⁵ Dalam penelitian ini penulis mengambil pokok bahasan yaitu strategi pelaksanaan *customer service* di BSM KC Banyumanik terhadap kualitas pelayanan nasabah sebagai studi kasus penelitian serta langsung ke tempat objek penelitian yang berlokasi di PT. Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik.

2. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland (1984:47) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah *kata-kata*, dan *tindakan*, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis , foto, dan statistik.⁶

⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2007, h. 5.

⁶ Lexy J. Moleong, *Metode ...*, h. 157.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, antara lain:

a. Data Primer

Merupakan data yang di peroleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang di cari. Data primer dalam penelitian ini penulis peroleh secara langsung dari pihak PT. Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik melalui observasi dan dokumentasi.

b. Data Sekunder

Merupakan sumber data yang di peroleh lewat pihak lain, tidak langsung di peroleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan yang tersimpan, baik itu berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya. Penulis dalam hal ini mendapatkan dokumentasi dari buku tentang strategi pelayanan Customer Service yang baik dan wawancara dengan

pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik dan pihak lainnya.

b. Observasi

Yaitu teknik menuntut suatu pengamatan dari penulis baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap obyek penelitiannya. Dengan demikian, penulis mengamati secara langsung bagaimana Customer Service melakukan pelayanan terhadap nasabahnya.

c. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (1985:266), antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami masa yang akan datang, memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (*triangulasi*); dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi

yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.⁷

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan kepada orang lain yang diwawancarai (interviewee). Keberhasilan pengumpulan data dengan tehnik wawancara bermula dari hubungan baik antara peneliti dengan subjek (responden). “Hubungan baik akan menyebabkan kelancaran di dalam menggali informasi lebih lanjut” (Soeratno dan Arsyad,). “Data yang berhasil dikumpulkan umumnya berupa masalah-masalah tertentu yang bersifat kompleks, sensitif atau controversial” (Indriantoro dan Supomo, 2009).⁸

Dengan demikian penulis melakukan wawancara dengan pegawai PT. Bank Syariah KC Banyumanik dan pihak-pihak yang berkaitan dengan tujuan penulis.

4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif analisis. Yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subyek penelitian berdasarkan data dan

⁷ Lexy J. Moleong, *Metode ...*, h. 186.

⁸ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, h. 80.

variabel yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti. Data-data yang diperoleh kemudian penulis menganalisis dengan mengaitkan antara strategi pelaksanaan Customer Service terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik.

c. **Sistematika Penulisan**

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulis, tinjauan pustaka, metode penelitian, metode analisis data, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI TENTANG STANDAR PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC BANYUMANIK

Berisi pembahasan umum tentang pengertian strategi, macam-macam strategi, pengertian *customer service*, peranan dan tugas *customer service*, syarat-syarat yang harus di penuhi oleh *customer service*, pengertian pelayanan prima, ciri-ciri pelayanan yang baik, sikap melayani nasabah dengan baik, pengertian etiket pelayanan, tujuan dan manfaat etiket pelayanan, dasar hukum pelayanan menurut Al-Qur'an dan Hadis.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Berisi pembahasan tentang gambaran umum PT. Bank Syariah Mandiri KC. Banyumanik yang meliputi tentang sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, budaya perusahaan, produk dan layanan Bank Syariah Mandiri, produk pembiayaan, produk jasa, jasa operasional Bank Syariah Mandiri.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang standar pelayanan *customer service* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik, upaya yang dilakukan oleh *customer service* untuk mencapai standar kualitas pelayanan nasabah.

BAB V PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan, saran, dan penutup.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN