

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramahmatan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan.

Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang.¹ Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.²

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 201

² *Ibid.*, hal. 201

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 yang dimaksud dengan Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat (7) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam pasal 1 ayat (12) menyebutkan bahwa Prinsip Syariah adalah Prinsip Hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.³

Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada syariah Islam yaitu Al-Quran dan As-Sunah. Mulai dari sistem, operasional, dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan service (pelayanan). Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut Customer Service (CS).⁴

Konsep kepuasan nasabah mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku nasabah berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis

³ UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Otoritas Jasa Keuangan, (Surabaya : Anfaka Perdana, 2012), h. 312.

⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank...*, hal. 201

untuk lebih fokus menanggapi kepuasan nasabah untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan nasabah bergantung kepada persepsi nasabah. Sesuatu yang dipersepsikan oleh nasabah berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan bank atau perusahaan.⁵

Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan bank kita. Dengan cara seperti itu seorang *customer service* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada bank tersebut. Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya dari keseluruhan karyawan bukan hanya yang bertugas di *front office*, yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga para karyawan di *back office* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima di bandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

⁵ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), h. 83.

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat yang ingin membutuhkan. Strategi pelayanan yang diterapkan meliputi tiga komponen, yaitu mencakup *people* (karyawan bank), *process* (proses), dan *physical evidence* (bukti fisik). Sampai saat ini kepuasan nasabah masih menjadi masalah dan prioritas utama Bank Muamalat Blitar agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar bank syariah di Blitar. Untuk mempertahankan nasabahnya, Bank Muamalat Blitar menerapkan pelayanan yang terbaik

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai pelayanan pada suatu lembaga keuangan syariah yaitu pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar. Untuk itu pada penelitian ini peneliti mengambil judul “PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BAGI *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU BLITAR”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dapat ditentukan rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaiman standar operasional prosedur (SOP) pada Bank Muamalat KCP Blitar?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada *customer service* pada Bank Muamalat KCP Blitar
3. Apa hasil dari penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada Bank Muamalat KCP Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana standar operasional prosedur yang digunakan di Bank Muamalat KCP Blitar
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan standar operasional prosedur yang dilakukan oleh *customer service* pada Bank Muamalat KCP Blitar.
3. Untuk mengetahui pencapaian dari penerapan standar operasional prosedur yang dilakukan oleh *customer service* pada Bank Muamalat KCP Blitar.

D. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup hanya meliputi informasi seputar standar operasional prosedur atau SOP pelayanan pada suatu bank syariah
2. Informasi yang disajikan yaitu: Prosedur Pelayanan kepada nasabah, pencapaian dari pelayanan yang diterapkan oleh *customer service*.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat bermanfaat untuk ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Ekonomi Islam dan Lembaga Keuangan Syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, Sebagai bahan masukan atau pertimbangan oleh perusahaan perbankan khususnya *customer service* yang berperran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
- b. Bagi akademik, Penelitian ini berguna sebagai referensi akademis di perpustakaan kampus Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- c. Untuk penelitian yang akan datang, untuk meneliti lebih luas dan mendalam tentang penerapan standar operasional prosedur pelayanan pada suatu lembaga keuangan.

F. Definisi Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan kekeliruan dalam memahami judul serta permasalahan yang akan penulis teliti, dan sebagai pegangan agar lebih terfokusnya kajian ini lebih lanjut, maka penulis membuat penegasan istilah sebagai berikut:

1. Konseptual

a. Penerapan

Penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.⁶ Maksudnya disini adalah peneliti meneliti secara mendalam serta mempelajari tentang permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah.

b. Standar Operasional Prosedur

⁶ <http://internet.segaisumberbelajar.blogspot.com/pengertian-penerapan>, diakses tanggal 22 Juli 2019, Pukul 11.27 WIB

Standart operasional procedure (SOP) adalah urutan langkah- langkah (atau pelaksanaan – pelaksanaan pekerjaan), dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.⁷

c. Peranan *Customer Service*

Customer Service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Customer Service (pelayanan pelanggan) adalah kualitas perlakuan yang diterima oleh pelanggan selama berlangsungnya kontrak bisnis dengan perusahaan, dan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengenai sasaran dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pelanggan atau nasabah tersebut.⁸

2. Operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan penerapan standar operasional pelayanan pada *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar adalah dengan adanya penerapan standar operasional yang dilakukan oleh *customer service* secara baik dan benar dalam aktivitas perbankan untuk mewujudkan kepuasan nasabah yang baik yangmana dapat mendukung pertumbuhan Bank Syariah khususnya Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar yang dideskripsikan melalui wawancara dan dokumentasi.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan buku pedoman skripsi IAIN (Institut Agama Islam Negeri) Tulungagung. Untuk mempermudah pemahaman, maka penulis

⁷ Mokijat. *Majanemen persinalia dan sumber daya manusia.*(Yogyakarta,BFFE, 2008) hal.35

⁸ <http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskanpelanggan/>, diakses tanggal 8 maret 2018

membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi tersebut. Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan dosen pembimbing, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian ini terdiri dari 6 bab, Yaitu:

BAB I : Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, pembatasan masalah, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori, terdiri dari bahasan tentang penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, penelitian terdahulu, serta kerangka konseptual.

BAB III : Metode Penelitian, yang terdiri dari pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV : Paparan data dan hasil.

BAB V : Pembahasan.

BAB VI : Penutup, dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.