

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank umum merupakan inti sistem keuangan setiap negara. Bank memiliki usaha pokok berupa menghimpun dana dari pihak yang berlebihan dana untuk kemudian menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat yang kekurangan dana dalam jangka waktu tertentu. Kehadiran dan fungsi perbankan di Indonesia baik untuk masyarakat, industri besar, dan menengah atau bawah mempunyai peranan dan pengaruh yang sangat signifikan. Hal ini terjadi karena kebutuhan akan bank baik untuk penguatan modal atau penyimpanan uang oleh masyarakat sudah menjadi hal yang biasa. Dalam mengantisipasi kebutuhan masyarakat serta memberikan rasa aman, nyaman dalam transaksi perbankan, kehadiran Bank Syariah merupakan salah satu solusi untuk menambah kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan perbankan khususnya di Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia adalah bank syariah pertama di Indonesia yang berdiri pada tahun 1992. Perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang, meskipun agak terlambat dibandingkan dengan negara-negara Muslim lainnya. Pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia telah meningkat dari satu unit pada tahun 1992-1998 menjadi 20 unit, termasuk 3 bank umum syariah dan 17 unit usaha syariah. Hingga akhir 2004, ada 88 bank perkreditan rakyat syariah (BPRS).

Bank Islam atau disebut dengan Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga, yang artinya bank tanpa bunga adalah lembaga yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis. Dengan demikian, Bank Islam atau Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha produknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat. (Hasan, 2009, hlm. 27)

Dalam dunia perbankan baik perbankan syariah maupun perbankan konvensional sering ditemui kegagalan dalam pelayanan, yang akan menimbulkan keluhan oleh nasabah kepada bank. Keluhan terjadi karena adanya ketidaknyamanan atau ketidakpuasan nasabah terhadap layanan maupun produk pada bank tersebut.

Setiap bank memiliki pendekatan untuk melayani nasabahnya. Dengan memberikan layanan terbaik, nasabah akan merasa puas dengan layanan yang diberikan, membuat mereka tetap setia pada produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank. Pada akhirnya, nasabah menjadi setia pada bank tersebut. (DJ & Ristyanadi, 2008, hlm. 1093)

Kehidupan suatu organisasi bergantung pada kualitas pelayanannya. Bank syariah adalah sektor jasa yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah, dan sebagian besar bank syariah di Indonesia melakukan transaksi berdasarkan kualitas layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, bank harus memberikan layanan yang baik agar nasabah puas dan dapat menyelesaikan

masalah. Berwujud, keandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati adalah lima standar kualitas dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau konsumen. (Kotler, 1997, hlm. 440)

Kepuasan nasabah akan terpenuhi apabila mereka memperoleh apa yang menjadi harapan mereka. Mereka juga menginginkan agar keluhan mereka dapat didengar dan ditangani secara profesional. Pelayanan yang dimaksud ini adalah pelayanan kepada nasabah yang mempunyai tujuan memberikan informasi mengenai produk dan jasa serta membantu nasabah yang mengalami kesulitan. Kepuasan nasabah sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan perbankkan salah satunya *customer service*. (J. Habu & Simon, 2021, hlm. 27)

Pada saat memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan atau nasabah, karyawan selalu berharap agar dapat memuaskan pelanggan tanpa melanggar etika. Dalam memberikan pelayanan diperlukan etika agar kedua belah pihak dapat saling menghargai. Secara umum, prosedur etika terkait pelayanan yang dapat dilakukan oleh karyawan sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam
2. Mempersilahkan duduk
3. Bertanya tentang kebutuhan nasabah
4. Apabila meminta nasabah melakukan sesuatu, selalu katakan tolong atau maaf
5. Selalu ucapkan terimakasih saat urusan selesai. (Kasmir, 2017, hlm. 117-118).

Beberapa orang seperti *teller*, kasir, atau *customer service*, dapat membantu nasabah. Namun, dalam dunia perbankan, istilah *customer service* digunakan secara khusus, yang berarti ada bagian tertentu yang melayani nasabah dengan nama *customer service*. *Customer service* adalah bagian dari unit organisasi di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan layanan dan produk perbankan. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014, hlm. 64)

Saat melayani nasabah, *Customer Service* melayani pelanggan dengan rendah hati dan berkomunikasi dengan baik. Nasabah akan memberi tahu *Customer Service* jika mereka mengalami masalah dengan produk, operasi bank, atau pelayanan yang buruk.

Pentingnya *customer service* dalam perbankan agar nasabah dapat mengadakan atau mengeluhkan permasalahannya dan melaporkan kasus yang dihadapi kepada bank tersebut. *Customer service* dapat menangani keluhan, memberikan layanan informasi terbaru, dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Ini dilakukan untuk mempertahankan kepercayaan nasabah dan membangun hubungan yang baik.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru adalah perusahaan keuangan yang fokus pada kepuasan pelanggan melalui pelayanan terbaik. Penelitian ini difokuskan pada Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru karena dianggap sebagai salah satu Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia yang sedang berkembang di Banjarbaru.

Bank harus mewajibkan seluruh karyawan untuk memberikan layanan terbaik, terutama *customer service* karena mereka adalah orang yang paling sering menerima keluhan nasabah. Dan *customer service* juga lebih banyak berbicara dengan nasabah, terutama tentang produk perbankan. Dengan demikian, *customer service* harus mampu memberikan layanan terbaik untuk membuat nasabah puas dan menangani keluhan mereka. (Yahya, 2005)

Hal ini seharusnya juga terjadi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru, peran seorang *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sangat penting dalam mengatasi atau menangani keluhan-keluhan nasabah. Dengan demikian, sebagai institusi perbankan yang dipercaya masyarakat, Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru harus mampu memberikan layanan terbaik dan berdampak positif pada perkembangan. Dengan pelayanan yang ditawarkan, Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru akan menarik lebih banyak nasabah.

Peneliti melihat bagaimana *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru menangani masalah atau keluhan pelanggan, seperti melakukan klaim ATM, tidak merasa uang tunai ditarik, uang terdebit, kartu ATM tertelan, BSI Mobile, lupa kata sandi BSI Mobile, atau pin ATM, dan lain-lain.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah, maka perlu dilakukan penelitian dalam mengenai bagaimana manajemen pelayanan *customer service* dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan *customer service* untuk mengatasi keluhan

nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru. Titik pokok dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah dan kendala yang dihadapi dari pelayanan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk memilih judul **“Manajemen Pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Manajemen pelayanan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan *Customer Service* untuk mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru.
2. Untuk mengetahui kendala dari pelayanan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan tentang manajemen pelayanan *Customer Service* pada bank syariah Indonesia dan dapat menjadi bahan referensi untuk peneliti berikutnya

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bahan evaluasi ataupun memberikan masukan kepada pihak bank tentang manajemen pelayanan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah yang diharapkan nantinya akan terus mengalami peningkatan kearah yang lebih baik lagi.

- b. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini memberikan gambaran dan manajemen pelayanan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah yang mana juga memberikan informasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan tersebut.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan dalam memahami penelitian ini, maka penulis merasa perlu menjelaskan definisi operasional dalam penelitian ini yaitu :

1. Manajemen merupakan suatu kegiatan yang didalamnya mengandung usaha *planning*, *organizing*, *staffing*, *coordinating*, dan *controlling* pekerjaan orang lain untuk mencapai suatu tujuan. (Sedjati, 2015, hlm. 1) Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara atau manajemen Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin dalam memecahkan masalah seperti keluhan nasabah.
2. Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atau pelanggan (Kasmir, 2005, hlm. 15). Menurut R.A. Suprianto, pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan atau cara tindakan yang diberikan oleh seorang *customer service* Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru untuk mengatasi keluhan nasabahnya.

3. *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Menurut Kasmir, 2004, pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah harus memiliki kemampuan baik dengan diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung jh kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan karena customer service merupakan pintu gerbang utama sebuah bank (Mariati dan Fernos, 4). Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah customer service yang terlibat di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru dalam melayani nasabah.
4. Penanganan Keluhan Nasabah merupakan perwujudan strategi atau taktik perusahaan (Bank) dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik penting. Penanganan keluhan dapat dijadikan instrument penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan (Krismanto, 2009 : 37). Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu tindakan atau cara yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru, apa yang dialami dan dirasakan oleh nasabah BSI KC Banjarbaru dalam melakukan keluhan-kesah atau keluhan. Dan keluhan yang dimaksud dalam penelitian ini

dibatasi pada masalah yang merasa bahwa tidak melakukan transaksi, tidak merasa tarik uang tunai, melakukan klaim ATM, uang terdebit, kartu ATM tertelan, BSI Mobile, dan lain sebagainya. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini baik secara umum maupun menyinggung secara spesifik sebagai berikut :

1. Skripsi Al-Maidah Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari pada tahun 2019 dengan judul skripsi *Strategi Pelayanan Customer Service Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dalam Menangani Keluhan Nasabah*. Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam penelitian terdahulu ini menganalisis apa saja yang menjadi faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari strategi pelayanan *Customer Service*. Skripsi Al Maidah memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif (lapangan). Sedangkan, perbedaan disini peneliti lebih berfokus pada kendala yang dihadapi dalam pelayanan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah, dan juga berfokus pada bagaimana manajemen pelayanan dari *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah. Selain itu, lokasi penelitian juga berbeda yaitu peneliti

melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru. Sedangkan peneliti terdahulu melakukan penelitian di Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin.

2. Skripsi Yusron Musthafa Kamal Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2016 dengan judul skripsi *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi. Skripsi Yusron Musthafa Kamal memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu salah satu metode yang digunakan yaitu menggunakan penelitian lapangan (kualitatif). Sedangkan, letak perbedaannya disini peneliti lebih berfokus pada bagaimana manajemen pelayanan dari *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah yang terjadi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru. Sedangkan penelitian dari Yusron Musthafa Kamal lebih berfokus pada strategi pelayanan *customer service* untuk meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun. Selain itu subjek penelitian ini adalah *Customer Service Supervisor, Customer Service*, dan nasabah di BSI KC Banjarbaru. Sedangkan penelitian dari Yusron Musthafa Kamal, subjek penelitiannya adalah *Branch Manager BSM KC Rawamangun*.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I adalah Pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah dari penelitian yang akan dilakukan, kemudian rumusan masalah yang mana perumusan masalah ini penting untuk langkah-langkah selanjutnya. Tujuan penelitian sebagai suatu sarana yang akan dicapai dalam penelitian tersebut, lalu manfaat penelitian sebagai manfaat dari hasil yang telah diteliti. Dan agar lebih terarah maka dibuat juga definisi operasional, serta sistematika penulisan.

Bab II adalah Landasan Teori. Pada bab ini akan berisi uraian teori-teori tentang manajemen, pelayanan, *customer service*, penanganan keluhan nasabah, dan kendala.

Bab III adalah Metode Penelitian. Pada bab ini berisikan tentang objek penelitian, subjek penelitian, lokasi penelitian yang digunakan untuk penulisan skripsi, kemudian data dan sumber data, teknik pengumpulan data tersebut dianalisis dengan teknik analisis data tertentu. Bab ini menggambarkan langkah atau cara dilakukannya penelitian ini. Dengan langkah yang sistematis maka penelitian yang dilakukan akan lebih ilmiah.

Bab IV adalah Hasil Penelitian. Pada bab ini menyajikan hasil penelitian yang berisi mengenai penyajian data dan analisis tentang strategi pelayanan dan kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru.