

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia di awalin dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Bank-Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sejak tahun 1992. Eksistensi Bank Syariah semakin meningkat setelah muncul Undang-Undang tersebut menjadikan pendirian Bank Syariah semakin mantap dikarenakan Bank Konvensional diperbolehkan membuka unit usaha syariah. Dengan diberlakukannya Undang-Undang tersebut, diapseriasi oleh Perbankan Konvensional yang mulai mendidik usaha syariah dengan membuka Bank Umum Syariah. Pada tahun 2015 di Indonesia sudah terdapat dua Bank Umum Syariah (BUS).

Perbankan Syariah dalam hal bidang penyedia jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan Perbankan Konvensional. Perbedaan yang mendasar antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional adalah terletak pada praktek menjalankan operasional bisnisnya, dimana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa Bank Syariah. Sebagai entitas bisnis yang berorientasi pada *profit*, Bank Syariah dituntut untuk tidak hanya mencari keuntungan semata (*profit oriented*) tanpa mempertimbangkan fungsi dan tujuannya sebagai sebuah entitas bisnis syariah yang berdasarkan pada konsep Al-Qur'an dan Al Sunnah (*maqosid syari'ah*). Sebagai lembaga intermediasi Bank Syariah ikut berperan dalam penyaluran dana masyarakat dan menyalurkannya pada sektor riil dengan kombinasi produk yang ditawarkan sesuai dengan syariah. Dengan pesatnya perkembangan Bank Syariah saat ini, maka kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu

perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain. Sistem perbankan di Indonesia menganut *dual banking system*, sehingga nasabah masih dapat melakukan pilihan antara bank konvensional atau bank syariah.¹ Kedua sistem perbankan sama-sama dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan.²

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.³ Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba secara larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional. Banyaknya kantor bank syariah yang berdiri, masyarakat akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk yang akan ditawarkan oleh bank syariah. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting, kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu

B. RUMUSAN MASALAH

Adapun yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan *Customer Service* pada Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman ?
2. Apa yang dilakukan *Customer Service* ketika menghadapi nasabah yang Complaint pada Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman ?

¹Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* (Makasar:Alauddin University Press, 2013). Hal. 1

²<http://titaputri.blogspot.com>. *Dual Banking System*. Html, 29 November 2015.

³ Undang-Undang Republik Indonesia : Nomor 21 Tahun 2008, *Perbankan Syariah*, Pasal 1.

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan *Customer Service* dan mengetahui bagaimana *Customer Service* menghadapi nasabah yang complaint di Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian atau penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan menambah sebagai bahan acuan referensi bagi penulis selanjutnya dan menerapkan teori yang penulis dapat dibangku perkuliahan, dan juga menambah pengetahuan literature guna pengembangan ilmu manajemen strategi dan pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Menjadi masukan bagi perusahaan agar memperhatikan penilaian prestasi kerja pada karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan kedepannya dan sebagai bahan informasi atau masukan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan *Customer Service* Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman.

3. Bagi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Membantu perkembangan ilmu pengetahuan dalam kajian keilmuan dan perkembangan teknologi, dan juga merupakan masukan untuk Universitas Islam Negeri Sumatera Utara agar mengembangkan dan memahami keadan kampus baik sistem pengajaran serta kegiatan mahasiswa agar Universitas Islam Negeri Sumatera Utara semangkin berkualitas. Dan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

E. METODE PENELITIAN

Metode penelitian mengemukakan secara tertulis tata kerja dan suatu penelitian, metode ini terdiri dari :

1. Ruang lingkup penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Medan Sudirman.

2. Jenis Data yang Digunakan

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yakni penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll.

Data yang digunakan untuk penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang sumbernya langsung diambil dari objek penelitian, yaitu di PT. Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman. Data ini meliputi : Gambaran umum instansi, data yang berhubungan dengan informasi tentang kondisi lingkungan internal dan lingkungan eksternal PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Medan Sudirman.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Medan Sudirman mengenai sejarah, visi misi, struktur organisasi, produk dan jasa, serta sumber-sumber pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

3. Metode Pengambilan Data

a. Interview

Merupakan metode pengambilan data dengan proses tanya jawab langsung pada Customer Service PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Medan Sudirman.

b. Observasi

Dalam penelitian ini penulis mengamati secara langsung mengenai kegiatan yang dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Medan Sudirman.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku atau referensi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika penulisan mempunyai fungsi untuk memberikan kemudahan dalam memahami garis besar pada masing-masing bab secara sistematis. Sistematika penulisan penelitian ini terbagi menjadi 5 (lima) bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab satu ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari dilakukannya penelitian, serta pembahasan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi tentang teori-teori yang dinyatakan sebagai landasan dalam pembahasan yang menjelaskan tentang pengertian Pelayanan, Pengertian Customer Service, peran Customer Service, fungsi dan tugas Customer Service.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab tiga ini berisi tentang gambaran umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Medan Sudirman yang meliputi profil perusahaan dari sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat

Indonesia, Tbk. Cabang Medan Sudirman, visi dan misi dibangunnya, struktur organisasi, serta Job Discription para pegawai.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN ANALISIS

Bab empat ini berisi pembahasan yang menjadi tujuan dari penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan, dan bagaimana analisis dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab lima berisi kesimpulan dari serangkaian penelitian yang dilakukan, serta saran untuk lembaga keuangan syariah sebagai wadah dari penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dilampirkan sumber-sumber berupa buku maupun situs internet yang dijadikan bahan rujukan dalam skripsi.