

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, semakin banyak tumbuh perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan. Dengan semakin banyaknya perusahaan bank, sehingga dapat menimbulkan persaingan antar usaha sejenis dan dapat memungkinkan perusahaan tersebut bersaing sesuai dengan jenis usaha yang dimiliki. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan persaingan dan mutu ialah dalam memberikan fasilitas dan pelayanan yang cukup memadai bagi nasabah. Perusahaan harus memberikan kepuasan kepada nasabah, sebagai contoh pemberian pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai. Sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank.

Pengertian bank menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank adapun pemberian jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito.

Di Indonesia ada dua jenis bank yang saat ini diketahui oleh masyarakat yaitu bank konvensional dan bank syariah. Kedua bank tersebut pada dasarnya memiliki kesamaan mengenai produk yang dipasarkan kepada masyarakat. Kesamaan antara bank konvensional dengan bank syariah dilihat dari produknya seperti tabungan, deposito berjangka, giro, tabungan haji dan lain sebagainya. Selain memiliki kesamaan, bank konvensional dengan bank syariah juga memiliki perbedaan yaitu, jika di bank konvensional menggunakan prinsip memberikan bunga lain halnya dengan bank syariah yang tidak mengenal prinsip bunga, melainkan menggunakan prinsip bagi hasil yang sesuai dengan ketentuan agama Islam. Meskipun Bank syariah tergolong jenis bank yang menggunakan prinsip agama Islam, tidak mengurangi minat masyarakat untuk membuka rekening pada bank syariah. Oleh karena itu, bank syariah saat ini juga dikembangkan. Bank syariah dikembangkan karena peminat dari bank syariah juga semakin bertambah. Selain itu, Bank syariah menunjukkan tren perkembangan yang positif dan mempengaruhi mobilitas perekonomian Indonesia. Pengertian bank syariah menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dapat disimpulkan bahwa bank yang kegiatan usahanya berjalan sesuai dengan prinsip syariah.

Pada Bank syariah produk yang ditawarkan tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, perbedaan terletak pada prinsip kegiatan usaha bank yang menggunakan prinsip syariah. Jika di bank konvensional ada bunga tetapi di bank syariah tidak mengenal bunga melainkan bagi hasil.

Ada beberapa produk pendanaan dana pihak ketiga di bank syariah yang dipasarkan kepada para nasabah bank khususnya di PT.Bank BRI Syariah cabang Gubeng Surabaya, diantaranya Tabungan FAEDAH BRI Syariah iB, Tabungan Impian BRI Syariah iB, Tabungan Haji BRI Syariah iB, Giro BRI Syariah iB, Deposito Syariah iB dan tabungan SIMPEL

Perusahaan perbankan saat ini tidak hanya tertuju pada keuntungan, tetapi lebih menekankan kepada pemberian layanan yang memuaskan kepada nasabah. Dengan memeberikan pelayanan yang prima akan membangun citra yang baik dimata nasabah. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, terjadi berbagai macam kondisi dan tuntunan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Kondisi dan situasi pada umumnya menunjukkan keseimbangan antara kepuasan dan ketidakpuasan yang telah diterima oleh nasabah.

Adapun arti penting pelayanan bagi perusahaan perbankan adalah agar nasabah tidak berpindah kepada pesaing. Karena itu dibutuhkan *customer service* yang handal dan mampu memberi layanan terbaik kepada nasabah, sehingga mereka merasa puas dengan layanan dari bank.

Dari uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk memilih topik mengenai prosedur pelayanan *customer service*, sehingga penulis memutuskan untuk mengangkat judul “ **PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT BANK BRI SYARIAH CABANG GUBENG SURABAYA** ”

1.2 Penjelasan Judul

Prosedur : Prosedur merupakan “suatu urutan- urutan pekerjaan kerani (clerical), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sedang terjadi (Zaki Baridwan ,2009:30) .

Pelayanan : usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa

Customer service : setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan

Pada : kata depan yg dipakai untuk menunjukkan posisi di atas atau di dalam hubungan dengan, searti dengan *di*

Bank BRI syariah cabang Gubeng Surabaya : lembaga keuangan yang bergerak di bidang perbankan syariah yang bereda di surabaya dan menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah islam yang merupakan sebuah alternatif untuk masyarakat pengguna jasa perbankan, serta menjadi tempat Penelitian untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Sehingga secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelayanan *customer service* pada PT. BANK BRI SYARIAH CABANG GUBENG SURABAYA merupakan prosedur pelayanan yang digunakan untuk melayani nasabah di Bank BRI Syariah cabang Gubeng.

1.3 Rumusan Masalah

Berikut ini ada beberapa rumusan masalah yang akan menjadi dasar dalam melakukan penelitian, diantaranya :

1. Bagaimana prosedur penerimaan nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Gubeng surabaya?
2. Bagaimana menangani keluhan nasabah pada Bank BRI Syariah Cabang Gubeng surabaya?
3. Bagaimana prosedur pembukaan rekening tabungan di Bank BRI syariah cabang Gubeng Surabaya?
4. Bagaimana prosedur pembukaan rekening giro di Bank BRI syariah cabang Gubeng Surabaya?
5. Bagaimana prosedur pembukaan rekening deposito di Bank BRI syariah cabang Gubeng Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh Tugas Akhir Diploma III Manajemen Keuangan dan Perbankan STIE Perbanas Surabaya. Selain itu berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, tujuan dari penelitian yang dilakukan di Bank BRI Syariah cabang Gubeng Surabaya Surabaya adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur penerimaan nasabah pada Bank BRI Syariah Cabang Gubeng surabaya.
2. Untuk mengetahui menangani keluhan nasabah pada Bank BRI Syariah Cabang Gubeng surabaya.

3. Untuk mengetahui prosedur pembukaan rekening tabungan di bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya
4. Untuk mengetahui prosedur pembukaan rekening giro di bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya
5. Untuk mengetahui prosedur pembukaan rekening deposito di bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi penyusun

Manfaat yang mendasar bagi penulis yaitu untuk menyelesaikan tugas akhir guna persyaratan kelulusan dalam menempuh studi Diploma III Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Selain itu berdasarkan tujuan penelitian penulis manfaat yang diperoleh yaitu menambah wawasan dan pengetahuan mengenai :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang prosedur penerimaan nasabah pada Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai menangani keluhan nasabah pada Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai prosedur pembukaan rekening tabungan pada Bank BRI syariah Cabang Gubeng Surabaya
4. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai prosedur pembukaan rekening giro pada Bank BRI syariah Cabang Gubeng Surabaya
5. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai prosedur pembukaan rekening deposito pada Bank BRI syariah Cabang Gubeng Surabaya

b. Bagi Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya.

Sebagai media dalam memberikan masukan atau pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan dan kualitas dalam pelaksanaan prosedur pelayanan *customer service* sehingga nasabah banyak merasa puas terhadap layanan *customer service* di Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya.

c. Bagi Pembaca

Memberikan tambahan informasi tentang prosedur pelayanan *customer service* di Bank BRI Syariah cabang Gubeng Surabaya agar memperluas wawasan pembaca khususnya mahasiswa STIE Perbanas Surabaya.

d. Bagi STIE Perbanas

Untuk memberikan informasi dan wawasan tambahan mengenai hal yang berkaitan dengan prosedur pelayanan *customer service* dan untuk menambah jumlah koleksi bacaan atau tugas akhir di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

1. Metode Wawancara

Yaitu metode dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan pada bagian *Front Office* dan *supervisor* yang berkaitan dengan materi tugas akhir ini yaitu prosedur

pelayanan *customer service* Pada Bank BRI Syariah cabang Gubeng Surabaya Surabaya.

2. Metode Studi Pustaka

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur-literatur yang diharapkan dapat mendukung penyusunan tugas akhir ini.

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis akan membagi beberapa bab yang terjadi dalam sub-sub yang disusun secara sistematis. Adapun pemberian bab-bab ini secara sistematis di uraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah terkait dengan prosedur pelayanan *customer service*, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penyusunan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan lebih mendalam tentang teori-teori yang berkaitan dengan topik penulisan yaitu tentang pengertian bank syariah, *customer service*, Tabungan syariah, Sumber dana bank, fungsi tabungan Syariah, Manfaat tabungan syariah, produk dan jasa bank syariah.

BAB III : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai sejarah umum berdirinya Bank BRI Syariah, visi dan misi Bank, logo dan motto BRI Syariah , struktur organisasi Bank, *Job Description*, dan jenis produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah.

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan lebih mendalam mengenai :

1. Prosedur penerimaan nasabah pada Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya Sikap pelayanan *customer service* di Bank BRI Syariah cabang Gubeng Surabaya Surabaya.
2. Menangani keluhan nasabah pada Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya.
3. Prosedur pembukaan rekening tabungan pada Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya
4. Prosedur pembukaan rekening giro pada Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya
5. Prosedur pembukaan rekening deposito pada Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang dapat disimpulkan oleh penulis mengenai

prosedur pelayanan *customer service* Pada Bank BRI Syariah cabang Gubeng Surabaya Surabaya serta beberapa saran yang membangun, baik pihak bank maupun bagi berbagai pihak yang berkepentingan dalam pembahasan masalah ini.