

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang bergerak mengelola jasa Manajemen keuangan masyarakat. Kecepatan, kemudahan, dan keamanan merupakan salah satu bentuk layanan yang harus mampu diberikan oleh lembaga perbankan kepada para nasabahnya. Lemahnya ekonomi yang diakibatkan oleh krisis ekonomi dan krisis moneter, mendorong pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan praktis dan strategis dalam memperbaiki kondisi di bidang ekonomi.

Dalam kehidupan perekonomian bank memegang peranan yang sangat penting sebagai lembaga keuangan. Kegiatan – kegiatan dunia usaha, baik di sektor pertanian, perindustrian, perdagangan, dan jasa secara umum tidak bisa dilepaskan dari peranan jasa bank atau dunia perbankan. Berdasarkan Undang – Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dana dan penyaluran dana masyarakat.

Ketika tingkat kehidupan makin kompleks, maka masyarakat banyak memerlukan lembaga yang dapat menawarkan tempat untuk menyimpan uang selain dari disimpan di rumah. Sistem ekonomi yang modern memerlukan agar uang itu disimpan di lembaga yang memperoleh kepercayaan dari rakyat yang memiliki uang itu. Lembaga seperti ini dikenal dengan nama bank. Bank sebagai salah satu

bentuk bisnis yang melayani masyarakat, juga semakin dituntut untuk meningkatkan pelayanannya. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, lembaga perbankan melakukan perkembangan pelayanannya yang sesuai dengan ketentuan syariat islam. Dimana sejak dikeluarkannya Undang-Undang perbankan No. 10 tahun 1998 yang membolehkan bank umum menggunakan *dual banking system* dimana bank konvensional dapat membuka unit usaha syariahnya telah banyak bank umum yang membuka unit usaha syariah untuk meningkatkan target pasar bank.

Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan bank syariah yang diterima maupun yang dibayarkan pada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank. Perjanjian akad yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam. Pada Bank Nagari Syariah terdapat ujung tombak perusahaan yang akan membentuk citra perusahaan dan berhadapan langsung dengan nasabah yaitu para karyawan yang berada pada posisi *front liners*. Para karyawan dalam posisi ini terdiri dari satpam, staf *teller*, dan staf *Customer Service*.

Adapun tugas dari front liner ini ialah mampu memberikan kejelasan kepada para pelanggan, karena hal tersebut merupakan tugas yang paling utama sebagai front liner. Seorang front liner harus memiliki kepribadian yang hangat, ramah, karena

akan memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Selain itu juga sikap baik yang ditunjukkan mampu untuk merubah citra perusahaan.

Dalam hal ini, *Customer Service* merupakan salah satu bagian dari *front liner* yang sangat berperan penting dalam menunjang operasional kerja dari sebuah bank atau perusahaan. Yang mana kegiatan dari *Customer Service* itu sendiri ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada nasabah dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi.

Bank Nagari Syariah Cabang Padang adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan yang memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan dana . Hal ini disebabkan perusahaan Bank Nagari Syariah Cabang Padang dalam menghadapi nasabah perlu kinerja *Customer Service* yang professional. Untuk itu bank memerlukan kriteria yang baik dari seorang *Customer Service* pada saat melayani nasabah. Agar pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* sesuai dengan kepuasan pelanggan atau nasabah tercapai dengan baik, maka seorang *Customer Service* harus mengikuti standar operasional pelayanan dari bank.

Sehubungan dengan uraian singkat di atas, penulis merasa tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai masalah kinerja, terutama tentang kinerja *Customer Service* yang akan penulis paparkan pada tugas akhir dengan judul **“Kinerja *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank Nagari Syariah Cabang Padang”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah :

1. Apa saja ukuran kinerja yang di pakai *Customer Service* Pada Bank Nagari Syariah Cabang Padang
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *costumer service* pada Bank Nagari Syariah Cabang Padang.
3. Bagaimana upaya meningkatkan pelayanan nasabah Pada Bank Nagari Syariah Cabang Padang.

## 1.3 Tujuan Magang


Selain bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi Program Diploma III, penulis juga ingin mencapai beberapa tujuan dalam kegiatan magang ini diantaranya adalah :

1. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *costumer service* pada Bank Nagari Syariah Cabang Padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank Nagari Syariah Cabang Padang.

## 1.4 Manfaat Magang

Manfaat dari hasil magang :

1. Bagi Penulis

- 
- a. Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku perkuliahan dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
  - b. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang sesungguhnya.
  - c. Melatih diri penulis untuk dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh sewaktu kuliah dalam dunia kerja.

## 2. Bagi tempat magang

- a. Dapat membina hubungan baik antara dunia pendidikan dengan dunia kerja.
- b. Dapat memberikan manfaat bagi Bank Nagari Syariah Cabang Padang.
- c. Dapat membantu Bank Nagari Syariah Cabang Padang menyelesaikan tugasnya.
- d. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Diploma III Universitas Andalas dapat menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, supaya kampus dapat melahirkan mahasiswa yang berprestasi untuk pesaing di dunia kerja nantinya.

## 3. Bagi Universitas

- a. Menciptakan sumber daya manusia dengan keahlian professional, yang dapat bersaing dalam dunia kerja nyata.
- b. Dapat mengetahui dan memahami permasalahan yang sering terjadi di dunia kerja dan mampu memecahkan masalah tersebut.

- c. Membina dan meningkatkan hubungan antara dunia pendidikan/ perguruan tinggi dengan dunia kerja.

### **1.5 Tempat dan Waktu Magang**

Dalam melaksanakan kegiatan Magang atau Kuliah kerja Praktek ini, penulis akan melaksanakan pada PT. Bank Nagari Cabang Syariah Padang. Dimana pelaksanaannya akan penulis lakukan selama 2 bulan (40 hari kerja).

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam pemahaman, maka sistematika dalam penulisan laporan ini disusun dalam lima bab, dengan uraian sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang dasar penulisan judul, tujuan Magang secara umum dan secara khusus, manfaat magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori mengenai hal-hal dan teori yang berkaitan dengan Kinerja *Customer Service*, nasabah Pada Bank.

#### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan gambaran umum yang berkaitan dengan Bank Nagari Syariah Cabang Padang. Uraian ini berisi tentang



mencakup sejarah perusahaan, visi dan misi, tujuan perusahaan, perkembangan perusahaan.

#### **BAB IV**

#### **PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisikan informasi tentang kegiatan magang yaitu menguraikan tentang kinerja *Customer Service* dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank Nagari Syariah Cabang Padang.

#### **BAB V**

#### **PENUTUP**

Dalam bab ini merupakan penutup yang mengemukakan tentang kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan bab sebelumnya.

