

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sektor perbankan termasuk dalam industri jasa. Dalam menawarkan produk jasanya perbankan tidak hanya berorientasi pada produk yang ditawarkan tapi juga didukung oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Keberhasilan perusahaan jasa perbankan, penjualan produk ditentukan oleh bagaimana kinerja dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, karena dengan pelayanan yang optimal dapat memberikan kepuasan nasabah. Kepuasan dan loyalitas nasabah yang didapat melalui kualitas pelayanan yang diberikan telah menjadi komitmen bagi setiap lembaga perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya, baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah.

Dengan itu, semua sektor perbankan berupaya keras untuk memberikan pelayanan terbaiknya, PT Bank Syariah Indonesia termasuk dalam sektor perbankan tersebut. Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung merupakan salah satu kantor cabang dari PT Bank Syariah Indonesia yang juga berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk nasabahnya.

Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *Customer Service* (CS) dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan. Contoh salah satu produk dari Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung, yaitu produk Tabungan *Easy Wadiah* yang memang

banyak diminati oleh nasabah, baik nasabah reguler maupun nasabah prioritas. Dengan begitu maka, seorang *Customer Service* (CS) harus menguasai pengetahuan tentang produk Tabungan *Easy Wadiah* tersebut.

Dalam produk Tabungan *Easy Wadiah* terdapat nasabah reguler dan nasabah prioritas, jelas ada perbedaannya. Karena nasabah prioritas mendapatkan lebih banyak benefit dari pada nasabah reguler. Tapi terkadang hal ini menjadi masalah.

Beberapa nasabah merasakan perbedaan benefit antara nasabah reguler dengan nasabah prioritas, hal ini sering kali dipertanyakan oleh nasabah reguler mengenai benefit apa saja yang didapatkan jika menjadi nasabah prioritas. Tapi pihak perusahaan tetap sama-sama memberikan pelayanan terbaiknya, dan juga terdapat sedikit kendala saat melayani nasabah, baik nasabah reguler maupun nasabah prioritas. Baik itu kendala dari *Customer Service* (CS) atau kendala dari nasabah itu sendiri.

Dengan adanya masalah dan kendala tersebut, maka Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung harus memberikan penjelasan dan pelayanan yang optimal untuk kepuasan terhadap nasabah, didampingi dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap perusahaan perbankan pasti memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuannya untuk menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja untuk mewujudkan *good governance*.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka judul Tugas Akhir ini adalah **“STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* (CS) PRODUK TABUNGAN *EASY WADIAH* PADA NASABAH REGULER DAN PRIORITAS DI BANK SYARIAH INDONESIA KC TASIKMALAYA MASJID AGUNG”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *Customer Service* (CS) pada nasabah prioritas dan reguler dan perbandingan keuntungan nasabah prioritas dan reguler produk Tabungan *Easy Wadiah* di Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung.
2. Apa hambatan yang dihadapi di Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung dalam memberikan sistem pelayanan yang optimal untuk nasabah.
3. Apa solusi dari hambatan yang dihadapi di Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi nasabah.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian serta identifikasi masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *Customer Service* (CS) pada nasabah prioritas dan reguler diterapkan dan perbandingan

keuntungan nasabah prioritas dan reguler produk Tabungan *Easy Wadiah* di Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung.

2. Hambatan yang dihadapi di Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung dalam memberikan sistem pelayanan yang optimal untuk nasabah.
3. Solusi dari hambatan yang dihadapi di Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi nasabah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik dalam dunia pengetahuan, perusahaan, dan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi masyarakat bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi perusahaan itu sangat penting untuk berjalannya suatu pekerjaan yang sesuai aturan atau standar yang sudah ditentukan oleh perusahaan tersebut. Khususnya untuk bidang pekerjaan *Customer Service* (CS) pada pelayanan Nasabah Reguler maupun Prioritas.

2. Aspek Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

a. Bagi Penulis

Sebagai menambah pengetahuan serta wawasan untuk menganalisis, memahami permasalahan di bidang perbankan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan terutama dalam menjalankan pelayanan yang optimal untuk nasabah.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan wawasan pengetahuan pada pembaca. Serta sebagai referensi atau acuan bagi pembaca yang sedang melakukan penelitian dengan materi yang sama di waktu yang akan datang.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penulis berkesempatan melaksanakan penelitian di PT Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung yang beralamat di Jalan Masjid Agung Blok Kaum Kaler No. 26, Yudanagara, Kec. Cihideung, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46112.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada 19 Desember 2022 s.d 27 Januari 2023. Yang terhitung selama 30 hari kerja. Dengan waktu lima hari kerja dalam seminggu dari hari senin sampai jum'at yang dimulai pukul 08.00 s.d 17.00.

Tabel 1. 1

Rencana Rundown Penelitian Tugas Akhir

NO	Jenis Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing																				
2	ACC Judul Tugas Akhir																				
3	Konsultasi awal bimbingan																				
4	Proses bimbingan penyelesaian tugas akhir																				
5	Seminar tugas akhir																				
6	Revisi tugas akhir dan persetujuan revisi																				

Sumber : Pedoman Penulisan Tugas Akhir Jurusan D-3 Perbankan dan

Keuangan Fakultas Ekonomi