

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Aspek ekonomi menjadi salah satu aktivitas utama manusia. Sesuai dari definisi ekonomi adalah semua kegiatan yang berhubungan dengan produksi dan konsumsi. Setiap manusia selalu menjalankan sebuah peran di kegiatan tersebut, entah sebagai produsen atau setidaknya konsumen. Kegiatan ekonomi yang ditunjang oleh aktivitas kelembagaan, salah satunya berhubungan dengan perbankan syariah. Adanya perbankan syariah adalah salah satu upaya untuk menghadirkan layanan keuangan yang sesuai dengan nilai dan prinsip syariah. Karena mendapatkan layanan keuangan sesuai Syariah sesungguhnya merupakan hak asasi, bagi setidaknya setiap muslim.

Di Indonesia, layanan perbankan Syariah sudah ada sejak tahun 1992. Saat itu belum terdapat peraturan khusus yang mengarah tentang perbankan Syariah. Pada tahun 2008 Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan UU no 21 tentang perbankan syariah, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kelembagaan. Disinilah perkembangan perbankan Syariah mendapatkan momentumnya. Banyak lembaga keuangan yang membuka layanan Syariah. Tidak hanya perbankan, namun juga asuransi, asset manajemen, pegadaian, multifinance, bahkan koperasi.

Hal ini seperti yang tercantum dalam UU Perbankan No.10 Tahun 1998, yang mengatakan bahwa Bank menjadi salah satu badan keuangan yang bertugas untuk menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit untuk menumbuhkan taraf hidup masyarakat, agar bisa memenuhi kehidupan masyarakat yang layak, makmur dan sejahtera. Dalam dunia perbankan, Bank juga memiliki beragam produk pelayanan jasa perbankan kepada nasabah, produk pelayanan jasa tersebut ialah jasa kiriman uang (Kliring), pemindah bukuan serta pembayaran dan pembiayaan lainnya dalam pelayanan jasa yang perlu diperhatikan adalah kesiapan sumber daya manusia dalam melayani nasabah atau calon nasabah oleh karena itu, khusus SDM

perlu disiapkan secara matang sebelumnya, sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon nasabah.

Pelayanan nasabah dalam perbankan dapat diberikan dari berbagai pihak, baik teller, marketing, *security* atau *Customer Service*, tetapi dalam dunia perbankan yang memberikan pelayanan mengenai informasi produk secara menyeluruh adalah *Customer Service*, peranan *Customer Service* juga merupakan bagian/unit yang diperlukan oleh suatu perbankan karena merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah. Beragam upaya telah dilakukan oleh *Customer Service* untuk melayani nasabah agar memberikan kepuasan akan kualitas pelayanan yang diberikan, selain itu *Customer Service* juga dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, eksistensi nasabah dalam dunia perbankan menjadi sumber utama untuk mendorong kegiatan operasional bank

Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan dari 3 bank Syariah BUMN yaitu BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah yang baru didirikan pada bulan februari tahun 2020, Berdasarkan uraian di atas tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui secara mendalam mengenai tugas *Customer Service* sehingga penulis mengambil judul “PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA(BSI)”.

## **I.2 Tujuan**

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui peranan *Customer Service* dalam memberikan kualitas pelayanan
- b. Mengetahui kendala yang dialami BSI dalam memberikan kualitas pelayanan

## **I.3 Manfaat**

Pada Laporan Tugas Akhir ini, Penulis membedakan manfaat yang ingin dicapai menjadi 2 (dua) macam, yaitu:

- a. Manfaat Teoritis

Bagi Pembaca dan Penulis, hasil laporan tugas akhir ini dapat digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca

- b. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai tambahan referensi apabila dibutuhkan dan juga diharapkan dapat mampu meningkatkan semangat untuk memperluas pengetahuan.