

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang Masalah

Dengan adanya era globalisasi dan perdagangan bebas, pada saat ini sektor perekonomian sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Dimana sektor perekonomian menjadi tolak ukur kemakmuran suatu Negara. Untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu dengan menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Semakin maju suatu Negara maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan ekonomi disuatu Negara.

Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan sebuah kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya. Hal tersebut akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan

kebutuhan yang kuat dengan perusahaan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik, ditunjukkan dengan pelayanan yang handal, memiliki daya tanggap, memiliki jaminan pelayanan dan rasa perhatian yang lebih, maka konsumen akan merasa puas.

Pada saat ini terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi di industri perbankan, seperti kebutuhan masyarakat tentang kemudahan pelayanan di industri perbankan. Maka dari itu dituntut bagi dunia perbankan melakukan inovasi di bidang pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi. Semakin bagus pelayanan yang diberikan. Seperti halnya produk perbankan yang menggunakan teknologi informasi atau yang biasa disebut dengan *SMS-Banking*. Dengan adanya kemajuan dibidang teknologi informasi ini nasabah dapat melakukan transaksi darimana dan kapan saja.

Latar belakang dari kemunculan *SMS-Banking* ini juga disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapat kepercayaan dari setiap nasabahnya. Dan salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi. Dengan adanya teknologi yang bertumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai macam teknologi menyediakan terobosan-terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada.

Demikian pula halnya di Sumatera Barat, banyak bank yang beroperasi untuk meningkatkan ekonomi masyarakat dan pembangunan dimana ada yang beroperasi secara konvensional dan ada pula yang secara syariah. Bank Nagari

sebagai salah satu Bank Umum yang beroperasi di Sumatera Barat juga mempunyai peran yang sangat krusial terhadap pertumbuhan perekonomian masyarakat Sumatera Barat dengan mottonya yang berbunyi “Bersama Membina Citra Membangun Nagari”.

Salah satu produk Bank Nagari Sumatera Barat yang baru-baru ini diluncurkan adalah Layanan Nagari SMS-*Banking*. Layanan Nagari SMS-*Banking* adalah Layanan Elektronik *Banking* (E-*Banking*) yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan melalui SMS-*Banking*. SMS-*Banking* adalah layanan informasi atau transaksi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler dengan menggunakan media sms, baik dengan cara sms plain text maupun USSD.

Diluncurkannya Layanan Nagari SMS-*Banking* adalah untuk memberikan tingkat layanan yang lebih cepat, terpercaya, dan handal, serta dengan jangkauan layanan yang lebih luas tanpa dibatasi dengan kendala wilayah dan waktu. Adapun tujuannya adalah (1). pelayanan tepat waktu real time, (2). pelayanan 24 jam sehari, 7 hari seminggu, termasuk hari libur. (3). pelayanan mandiri (*self service*) karena melalui telepon seluler yang diproses secara otomatis dan (4) memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi kepada nasabah.

Proses SMS-*Banking* sendiri muncul tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa SMS-*Banking* memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi Bank Nagari, operator seluler maupun bagi para nasabah Bank Nagari yang menggunakan Nagari SMS-*Banking*. Oleh karena itu,

Bank Nagari menangkap peluang tersebut dengan memanfaatkan fasilitas mobile banking yang dapat di akses melalui pengguna handphone dan smartphones lainnya guna memberikan kemudahan bertransaksi kepada nasabahnya, dan bank Bank Nagari menamakan produk layanan perbankan mereka dengan nama “Layanan Nagari SMS-Banking”. Fasilitas tersebut mempunyai keunggulan mempermudah bertransaksi untuk para nasabah yang tidak mempunyai waktu cukup untuk bertransaksi langsung di Bank Nagari tersebut.

Berdasarkan fenomena dan penjelasan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Sistem Pelayanan Jasa Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat”.

II. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang dibahas pada tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana penerapan inovasi kualitas pelayanan jasa pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat ?

III. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan jasa pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat.

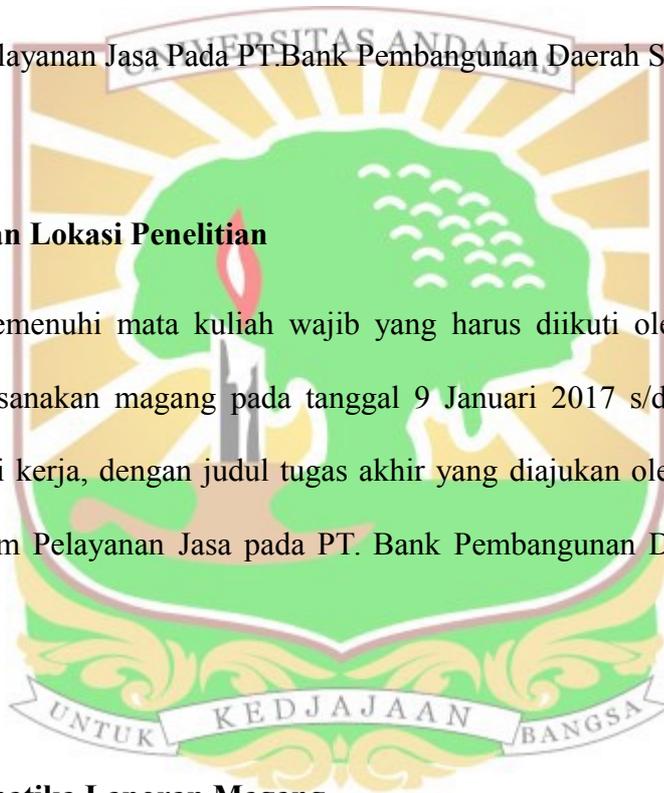
IV. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam usaha perbaikan dan penyempurnaan atas kekurangan yang mungkin ada dalam sebuah organisasi atau perusahaan.
2. Manfaat Teoritis, agar bisa mengetahui bagaimana Prosedur Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat.

V. Waktu dan Lokasi Penelitian

Untuk memenuhi mata kuliah wajib yang harus diikuti oleh penulis, maka penulis melaksanakan magang pada tanggal 9 Januari 2017 s/d 3 Maret 2017, selama 40 hari kerja, dengan judul tugas akhir yang diajukan oleh penulis, yaitu “Inovasi Sistem Pelayanan Jasa pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat”.



VI. Sistematika Laporan Magang

Adapun sistematika laporan magang ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, serta sistematika laporan magang.

BAB II : LANDASAN TEORI

Memberikan landasan teori yang menjelaskan teori-teori pendukung serta menggunakan penjelasan dan pembahasan tugas akhir (Laporan Magang).

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, sejarah berdirinya PT.BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT.

BAB IV : PEMBAHASAN

Menguraikan tentang suatu sistem inovasi pelayanan pada PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran terhadap suatu permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian pada PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT.

