

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting pada perusahaan. Jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik, maka nasabah merasa puas dan juga bisa meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan perusahaan karena merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, dan dengan sendirinya nasabah akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya yang pada akhirnya para nasabah akan memutuskan hubungan dengan perusahaan.

Pelayanan prima sudah banyak diterapkan oleh berbagai perusahaan. Pelayanan prima merupakan pelayanan inti atau pelayanan prioritas yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah. Contohnya disekitar perbankan, untuk mengajukan aplikasi kredit pihak perusahaan yang akan datang kerumah nasabah bukan nasabah yang datang ke perusahaan. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang baik dimasa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah serta untuk

meminimalisasikan timbulnya masalah. Untuk itu kualitas pelayanan bank memegang peranan sangat penting untuk melakukan transaksi.

Aplikasi Kredit macet menjadi salah satu kendala yang bisa menghambat perkembangan sektor jasa keuangan dalam perusahaan. Macetnya aplikasi kredit dapat disebabkan oleh penyimpangan dalam pelaksanaan prosedur perkreditan, itikad kurang baik dari pemilik, pengurus, atau pegawai perusahaan, lemahnya sistem administrasi dan pengawasan kredit serta lemahnya sistem informasi kredit macet. Selain itu macetnya aplikasi kredit juga terjadi karena lemahnya kebijakan dan analisa kredit, kurangnya kemampuan pegawai dalam menganalisa kredit dan kurangnya informasi yang diterima pihak perusahaan. perusahaan terlalu ekspansif untuk mengejar target penyaluran kredit bank, sehingga mengabaikan aspek analisa yang baik atau menurunkan tingkat kehati-hatiannya.

Selain itu Riwayat nasabah juga menjadi satu-satunya dasar keputusan kredit, sehingga mengabaikan analisa kredit. Asal ada agunan, perusahaan hanya melihat agunan sebagai dasar keputusan pemberian kredit, sehingga faktor-faktor analisa yang lainnya terabaikan. Serta Realisasi kredit yang tidak tepat waktu, keputusan dan pencairan kredit yang terlalu lama juga dapat menyebabkan nasabah tidak dapat mengalokasikan dananya sesuai dengan kebutuhan nasabah. Plafon kredit yang terlalu kecil menyebabkan nasabah tidak dapat menggunakan dananya dengan optimal, sehingga mungkin akan menghambat usahanya, begitu pula dengan plafon kredit yang terlalu besar menyebabkan nasabah tidak dapat memenuhi kewajibannya.

Kredit macet mempunyai dampak negatif bagi kedua belah pihak, baik itu perusahaan ataupun nasabah. Bagi nasabah dampaknya adalah dia harus menanggung kewajiban yang cukup berat kepada perusahaan. Mengingat setiap pinjaman dari perusahaan mengandung bunga, maka jumlah kewajiban nasabah semakin lama akan semakin bertambah besar jika belum dilunasi. Sedangkan bagi perusahaan dampaknya jauh lebih serius karena selain dana yang disalurkan untuk kredit berasal dari masyarakat, kredit macet juga mengakibatkan perusahaan kekurangan dana sehingga mempengaruhi kegiatan usaha yang dijalani oleh perusahaan.

Selanjutnya salah satu permasalahan yang sering terjadi di perusahaan adalah terbatasnya SDM yang berkualitas untuk membangun perusahaan yang profesional, baik dan benar. Masih banyak SDM perusahaan yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik dalam menjalankan operasional perusahaannya. Tak jarang ditemui SDM perusahaan yang kurang bisa memberikan penjelasan yang benar dan akurat. Sehingga menimbulkan keraguan bagi calon nasabah untuk menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Bahkan penjelasan yang sembrono memunculkan anggapan keliru tentang perusahaan, sehingga akan mempengaruhi pencitraan perusahaan. Kurang tersedianya SDM dalam perusahaan memang telah menjadi polemik yang tengah dihadapi lembaga keuangan perusahaan. Tidak hanya sekedar persoalan kualitas saja, melainkan secara kuantitas juga menjadi sebuah persoalan yang perlu dibenahi, sebab disaat meningkatnya industri dalam

perusahaan, malah SDMnya merosot dan akibatnya perusahaan bisnis ini menjadi timpang.

Kemudian kurangnya sistem teknologi informasi dalam perusahaan dapat menghambat operasional perusahaan, Dengan keberadaan teknologi Informatika dalam perusahaan akan memperlihatkan perubahan yang cukup signifikan.

Banyak hal yang dirasa berbeda dan berubah dibandingkan dengan cara yang berkembang sebelumnya. Perekonomian suatu negara dapat dilihat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di negara tersebut. Semakin tinggi perkembangan teknologi informasi maka semakin tinggi pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Namun perkembangan teknologi informasi ini juga memiliki sisi negatif, dimana banyak penyalahgunaan teknologi dalam melakukan tindak kriminal.

PT. Bank syariah mandiri adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, dimana kegiatannya mengacu pada hukum Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Di era globalisasi membuat dunia menjadi begitu terbuka termasuk dalam dunia bisnis dan perbankan, masyarakat sangat membutuhkan kehadiran bank sebagai sarana penyimpanan maupun membantu dalam usaha masyarakat baik usaha kecil maupun menengah ke atas. Maraknya bank-bank termasuk bank syariah yang hadir di Indonesia dengan berbagai layanan maupun undian yang dilakukan untuk menarik perhatian khayalak merupakan hal yang cukup variatif dalam dunia perbankan.

PT. Bank Syariah Mandiri termasuk salah satu bank syariah di Indonesia yang mempunyai misi salah satunya adalah mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkeselimbangan dengan cara selalu berupaya untuk memastikan dapat memberikan pelayanan nasabah yang memberikan nilai lebih dari sekedar kepuasan pelanggan sehingga kualitas pelayanan dan inovasi produk merupakan andalan Bank Syariah Mandiri dalam memenangkan hati pelanggan di tengah kompetensi berbagai produk perbankan saat ini.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Penerapan *Service Excellence* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan *service excellence* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang”.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui penerapan *service excellence* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang”.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan diatas maka penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Akademis

1. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan *service excellence* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang. Untuk menambah ilmu dan wawasan, serta memantapkan ilmu yang diperoleh.

b. Bagi Praktisi

1. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dalam kualitas layanan konsumen dan untuk memperdalam masalah kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui tentang kualitas layanan konsumen.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Untuk mengkaji lebih lanjut mengenai hubungan kualitas pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Untuk memenuhi tugasakhir yang harus dipenuhi oleh penulis, maka penulis melaksanakan kegiatan magang di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang selama 40 hari dengan Judul Tugas Akhir yang diajukan oleh penulis yaitu Penerapan *Service Excellence* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang.

1.6 Sistematika Laporan

Adapun sistematika penulisan laporan magang ini adalah:

BAB 1 : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisikan landasan teori yang menjelaskan teori – teori pendukung yang digunakan dalam penjelasan dan pembahasan tugas akhir.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, sejarah berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang.

BAB IV : PEMBAHASAN

1. Menguraikan tentang Penerapan *service excellence* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang.
2. Menguraikan tentang penerapan kualitas pelayanan prima pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil – hasil pembahasan dari pelaksanaan magang yang dilakukan oleh penulis.