

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Salah satu usaha jasa yang menawarkan berbagai kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan keuangan, maka usaha jasa perbankan selain mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai nasabah, juga harus mengedepankan kepercayaan, karena dapat dikatakan bahwa industri perbankan merupakan industri yang menjual kepercayaan kepada masyarakat sebagai nasabahnya.

Masyarakat sebagai konsumen atau pasar yang dituju oleh industri perbankan memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih usaha jasa perbankan yang akan digunakannya. Hal tersebut dapat dilihat dari faktor tingkat bunga yang ditawarkan oleh perbankan kepada masyarakat, tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal penyimpanan uang pada bank tersebut dan juga mengenai kemudahan dalam memperoleh pinjaman. Faktor-faktor tersebut yang menjadi dasar pertimbangan masyarakat untuk memilih jasa perbankan, baik secara langsung maupun tidak langsung dapat membentuk loyalitas pada diri masyarakat akan bank yang akan dijadikan sebagai pilihan yang dipercayainya.

Keberadaan jasa perbankan dalam masyarakat memang lebih menguntungkan terutama pada sektor perekonomian, dimana para pelaku ekonomi lebih leluasa dalam menjalankan proses kegiatan ekonominya untuk menunjang kelangsungan hidup. Usaha jasa perbankan dalam masyarakat yang mengedepankan pelayanan yang baik demi memperoleh kepercayaan dari nasabahnya akan menghadapi berbagai macam keadaan atau pandangan yang timbul dari masyarakat sebagai ungkapan kepuasan atau ketidakpuasannya akan pelayanan yang diterima dari pihak bank yang dipercayainya.

Dengan semakin banyaknya jumlah bank syariah, struktur pasar syariah pun berubah dari monopoli menjadi oligopoly, yang menyebabkan semakin tingginya tingkat persaingan diantara bank syariah. Meningkatnya tingkat persaingan antar lembaga keuangan syariah telah mengarahkan bisnis jasa perbankan syariah mencari cara yang menguntungkan untuk mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan pelayanan tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana

perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggan.

Syariah Mandiri merupakan salah satu Bank Syariah di Indonesia yang mempunyai misi salah satunya adalah mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkeselamatan 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 ditengah kompetisi berbagai produk perbankan saat ini hal ini juga mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen. Dengan komunikasi yang efektif maka bank mampu membina hubungan dengan pelanggan yang merupakan salah satu kegiatan penting yang dilakukan bank karena menyangkut masa depan jalannya sebuah perusahaan.

Kasus yang sering dialami oleh nasabah adalah lamanya mengatasi permasalahan. Seperti yang dialami oleh salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri yang

tidak menggunakan aplikasi atau fasilitas kartu kredit Bank Syariah Mandiri. Namun, nasabah mendapat informasi termasuk dalam kategori macet untuk kartu kredit Bank Mandiri Syariah. Ketika dimintai konfirmasi, *customer service* yang menerima keluhan tidak mampu memberikan jawaban yang memuaskan, ditambah lagi proses penanganan yang begitu lama. Hal ini tentunya menyebabkan kerugian karena usahanya menjadi tidak berkembang. Berdasarkan contoh kasus di atas, permasalahan yang dipublikasikan ini membuat citra perusahaan menjadi buruk dan menurunnya tingkat loyalitas nasabah. Agar tidak terjadi hal yang dapat merugikan image perusahaan, maka pihak bank harus fokus terhadap pelayanan pelanggannya.

Merujuk pada permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk sebuah laporan Praktek Kerja Lapangan/Magang dengan mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Jasa pada PT. Bank Syariah Mandiri Padang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan keterangan yang dikemukakan di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

Bagaimana penerapan kualitas pelayanan jasa pada Bank Syariah Mandiri?

## **1.3 Tujuan Magang**

Adapun tujuan dilaksanakan magang di Bank Syariah Mandiri adalah untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan jasa pada Bank Syariah Mandiri.

## 1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat kegiatan Magang ini, yaitu:

### 1. Bagi Penulis

Untuk meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan dalam melakukan kegiatan serta mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa pada Bank Syariah Mandiri dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggannya dan juga merupakan cara dan sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah di dapat di universitas dengan dilapangan.

### 2. Bagi Perusahaan

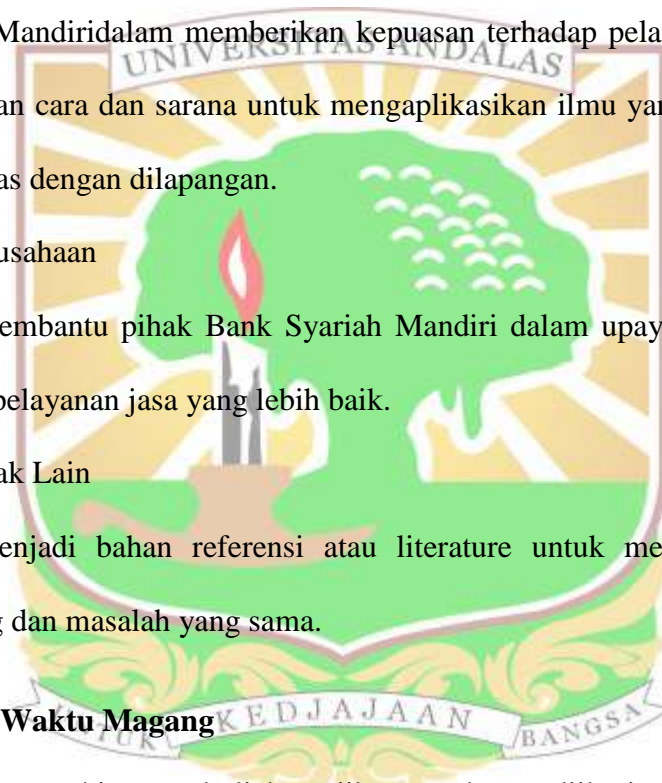
Membantu pihak Bank Syariah Mandiri dalam upaya mempertahankan kualitas pelayanan jasa yang lebih baik.

### 3. Bagi Pihak Lain

Menjadi bahan referensi atau literature untuk melakukan penelitian dibidang dan masalah yang sama.

## 1.5 Tempat dan Waktu Magang

Untuk memenuhi mata kuliah wajib yang harus diikuti oleh penulis, maka penulis melaksanakan magang di PT. Bank Syariah Mandiri jalan Belakang Olo, No.47, Kelurahan Kampong Jawa, Padang. Kegiatan magang dilakukan selama 40 hari.



## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang masalah, tujuan dan manfaat magang, tempat dan waktu magang serta sistematika penulisan.

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

Berisikan landasan teori yang menjelaskan teori-teori pendukung yang digunakan dalam pembahasan tugas akhir.

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

Menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan bentuk aktivitas pelayanan pada PT. Bank Syariah Mandiri.

### **BAB IV: PEMBAHASAN**

Berdasarkan pada hasil kegiatan magang, penulis mengaitkan dengan masalah tentang penerapan kualitas pelayanan jasa pada Bank Syariah Mandiri.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

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

