

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan menjadi salah satu sarana yang strategis dalam pembangunan ekonomi. Sangat strategis terutama disebabkan oleh fungsi utama bank sebagai penghimpun dan penyalur dana dari masyarakat secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan pembangunan negara. Dalam mendukung upaya kesinambungan dan peningkatan pelaksanaan pembangunan, perkembangan yang pesat yang telah ditunjukkan lembaga perbankan seiring dengan kemajuan pembangunan di Indonesia dan perkembangan perekonomian internasional, sehingga sejalan dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan yang kuat dan sehat.

Perkembangan perekonomian nasional maupun internasional yang tengah bergerak cepat dengan tantangan yang semakin luas, sehingga perlu dilakukan suatu cara antisipasi, dalam rangka mengantisipasi dan menginspirasi kebutuhan masyarakat kita. Perbankan dengan prinsip syariah dilatar belakangi oleh kebutuhan masyarakat khususnya sebagian umat islam di Indonesia terhadap bank tanpa bunga, kelahiran bank syariah di Indonesia yang menggunakan sistem bank tanpa bunga telah membawa pengaruh yang signifikan terhadap sistem perbankan Indonesia. Karena konsep bunga pada bank konvensional oleh sebagian umat islam Indonesia dianggap sebagai riba yang

telah diperkuat dengan adanya fatwa Majelis Ulama Islam (MUI) tentang haramnya bunga bank.

Melalui pembentukan dan pendirian perbankan syariah tentu banyak tujuan dan manfaat yang dicapai, terutama dimaksudkan untuk membangun perekonomian umat, namun dengan mengacu pada pangalaman Al-Quran tujuan yang utama dari mendirikan bank syariah secara umum dibagi menjadi dua, yaitu menghindari praktek riba dan mengamalkan prinsip – prinsip syariah dalam perbankan untuk tujuan kemaslahatan

Bank Syariah Mandiri (BSM) adalah salah satu bank umum yang menjalankan kegiatannya dengan menggunakan sistem syariah. Kegiatan Bank Syariah Mandiri ada yang disebut dengan nama pembiayaan *Mudharabah* atau istilah yang dikenal dengan “kredit”. Kredit *Mudharabah* adalah pembiayaan dengan sistem bagi hasil.

Dalam perjanjian kredit *Mudharabah* antara nasabah dengan pihak Bank Syariah Mandiri (BSM) sesuai dengan hukum yang berlaku dalam perjanjian itu sendiri apabila terjadi sengketa antara pihak nasabah dengan Bank Syariah Mandiri (BSM) juga diselesaikan dengan hukum yang berlaku.

Menurut Abdullah (2014), Kehadiran BSM sejak tahun 1999, merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia

usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Menurut Muhammad (2010), bank Syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba atau bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Berbeda dengan bank Islam, bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.

Menurut Abadullah (2014), secara umum produk perbankan syariah dibagi menjadi tiga bagian yaitu produk dana, produk pembiayaan dan produk jasa. Produk dana merupakan produk yang bertujuan menghimpun dana dari masyarakat. Produk pembiayaan adalah produk-produk yang bergabung untuk tujuan *pembiayaan* kebutuhan masyarakat yang berbasis pendapatan tanpa *exposure* pembiayaan.

Dalam globalisasi sekarang ini, dimana situasi persaingan bisnis berkembang semakin ketat, pelanggan harus dianggap sebagai mitra aktif yang mendukung kemajuan perusahaan. Tanpa pelanggan perusahaan tidak dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Sebagai pendukung suatu bank, eksistensi pelanggan juga harus didukung. Mereka perlu diberi dukungan kemudahan dalam memperoleh dan memanfaatkan produk atau jasa yang dibeli dari bank, kemudahan dalam mengajukan komplain yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

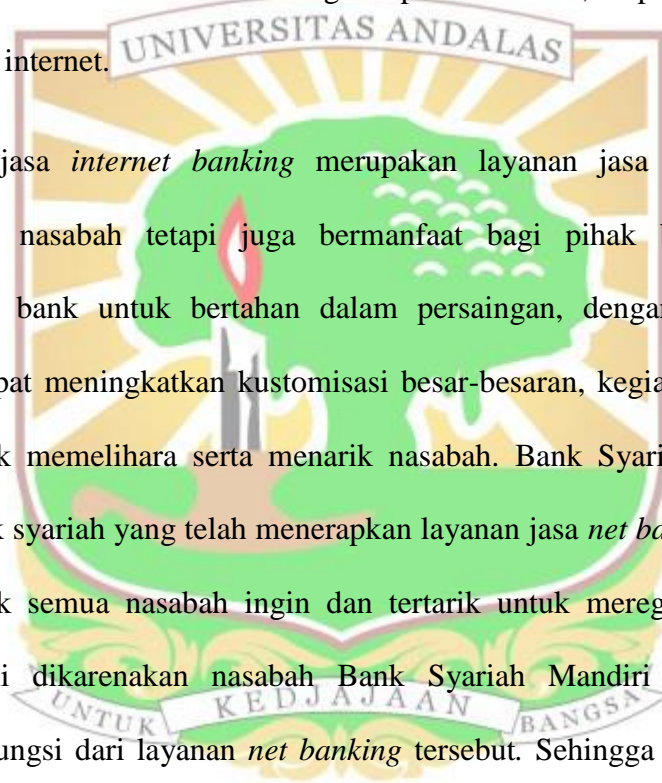
Setiap pelanggan sangat besar nilainya bagi perusahaan. Mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih mudah dari pada berusaha menjaring pelanggan baru oleh karena itu, melalui pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan secara cermat yang diikuti dengan implementasi strategi kepuasan pelanggan yang tepat, diharapkan akan tercipta pelanggan pelanggan yang loyal dan bahkan pelanggan abadi.

Seorang pelanggan yang puas bagi sebuah bank adalah jika nasabah merasa mendapatkan *value* dari bank sebagai penyedia produk dan layanan transaksi perbankan. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem, atau sesuatu yang bersifat emosi. Nasabah menyatakan *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi bila nasabah mendapatkan produk yang berkualitas, dan sebaliknya apabila *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan terjadi jika nasabah mendapatkan pelayanan yang nyaman.

Inovasi dilakukan agar adanya suatu pembaharuan dari sebuah produk suatu perusahaan yang bertujuan untuk mempertahankan minat pelanggan dan memperbanyak pelanggan dengan daya tarik yang baru, sehingga pelanggan yang sudah menggunakan produk tersebut tidak merasa bosan dan menambah daya tarik pelanggan yang baru untuk mengonsumsi produk tersebut. Salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi bisnis dalam kancah persaingan yang ketat adalah inovasi produk dan kecepatan pelayanan. Produk menjadi pusat perhatian seluruh organisasi bisnis, karena sumbangannya jelas untuk kelangsungan hidup dan kemakmuran organisasi yang bersangkutan.

Untuk memberikan sebuah kemudahan pelayan kepada nasabah dalam melakukan aktifitas finansialnya di dalam lembaga perbankan seperti transfer, pembayaran tagihan, informasi saldo, dan lain-lain. Maka Bank Syariah Mandiri mengeluarkan suatu produk pelayanan jasa *net banking* yang dapat membantu nasabah melakukan transaksi 24 jam tanpa batas waktu, kapan dan dimana saja cukup dengan menggunakan bantuan fasilitas teknologi seperti android, laptop/komputer yang memiliki koneksi internet.

Layanan jasa *internet banking* merupakan layanan jasa yang tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga bermanfaat bagi pihak bank, memberikan keuntungan bagi bank untuk bertahan dalam persaingan, dengan layanan *internet banking* bank dapat meningkatkan kustomisasi besar-besaran, kegiatan pemasaran dan komunikasi untuk memelihara serta menarik nasabah. Bank Syariah Mandiri adalah satu-satunya bank syariah yang telah menerapkan layanan jasa *net banking*. layanan jasa *net banking* tidak semua nasabah ingin dan tertarik untuk mendaftarkan layanan *net banking*. Hal ini dikarenakan nasabah Bank Syariah Mandiri umumnya kurang memahami apa fungsi dari layanan *net banking* tersebut. Sehingga dari sekian banyak jumlah nasabah Bank Syariah Mandiri hanya beberapa nasabah yang tertarik untuk menggunakan layanan *net banking*. adapun jumlah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unand dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.



Tabel I.I

Jumlah Nasabah

Bank Syariah Mandiri KK UNAND

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	6.000
2016	8.200
2017	10.650

Sumber BSM KK UNAND 2018

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah Bank Syariah Mandiri Pada tahun 2015 sebanyak 6.000 nasabah, pada tahun 2016 sebanyak 8.200 nasabah, dan tahun 2017 sebanyak 10.650 nasabah. Sedangkan jumlah nasabah untuk pengguna *net banking* dapat dilihat dalam tabel di bawah ini sebagai berikut:

Tabel I.II

Data Jumlah dan Perkembangan Nasabah Pengguna

Jasa Net Banking Bank Syariah

Mandiri KK UNAND

No	Tahun	BSM Net Banking	
		Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	2015	39 Nasabah	-

2	2016	35 Nasabah	10,25 %
3	2017	45 Nasabah	28,57 %

Sumber: BSM KK UNAND 2018

Dilihat dari tabel di atas dapat diketahui nasabah baru layanan jasa *net banking* pada tahun 2015 jumlah nasabah pengguna jasa *net banking* adalah sebanyak 39 orang, tahun 2016 nasabah pengguna bertambah sebanyak 35 orang dengan persentase 10,25% dan pada tahun 2017 bertambah sebanyak 45 orang yang persentasenya sebesar 28,57%. Nasabah layanan jasa *net banking* mengalami fluktuasi dalam penambahan nasabah baru. Terlihat pada tahun 2016 jumlah penambahan nasabah pengguna baru, berkurang dari tahun sebelumnya dan pada tahun 2017 terjadi peningkatan jumlah nasabah baru.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“Inovasi Sistem Pelayanan Jasa Berbasis Syariah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unand”**.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemulihan judul dan informasi yang telah diuraikan diatas, maka dapat diambil suatu perumusan masalahnya yaitu :

1. Apa saja jenis-jenis layanan produk/jasa berbasis syariah pada Bank Syariah Mandiri KK Unand
2. Apa saja inovasi sistem pelayanan jasa Bank Syariah Mandiri KK Unand

3. Mengapa Perlu adanya inovasi terhadap pelayanan jasa di Bank Syariah Mandiri KK unand.
4. Apa saja kendala dalam inovasi sistem pelayanan jasa di Bank Syariah Mandiri KK Unand.

1.3 Tujuan Magang

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan magang ini adalah untuk:

1. Mengetahui jenis-jenis layanan produk/jasa berbasis Syariah di Bank Syariah Mandiri KK Unand
2. Mengetahui inovasi sistem pelayanan jasa di Bank Syariah Mandiri KK Unand
3. Mengetahui alasan adanya inovasi di Bank Syariah Mandiri KK Unand
4. Mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi Bank Syariah Mandiri KK Unand dalam melakukan inovasi sistem layanan jasa.

1.4 Manfaat Magang

Dengan adanya program magang bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan di program Diploma III Ekonomi akan memberikan manfaat berikut :

- a. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank Syariah mandiri Kk Unand untuk mempertahankan dan mengembangkan kenerjanya di masa akan datang.

- b. Bagi Pembaca

Dapat bermanfaat sebagai penambah wawasan dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengetahui lebih lanjut akan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unand.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung di lapangan. Proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi melihat, merekam, menghitung, mengukur, dan mencatat kejadian. Metode observasi bisa dikatakan merupakan kegiatan yang meliputi pencacatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

Pada tahap awal metode observasi dilakukan secara umum, penulis mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin. Tahap selanjutnya penulis harus melakukan observasi yang terfokus, yaitu mulai menyempitkan data atau informasi yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku hubungan yang terus menerus terjadi.

Terdapat dua jenis metode observasi: Pertama, observasi partisipan, yaitu peneliti melakukan penelitian dengan cara terlibat langsung dalam interaksi dengan objek penelitiannya. Dengan kata lain, peneliti ikut berpartisipasi sebagai anggota kelompok yang diteliti. Kedua, observasi non partisipan, yaitu peneliti melakukan penelitian dengan cara tidak melibatkan dirinya dalam interaksi dengan objek penelitian.

1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan penulis membatasi pembahasan yang berhubungan tentang inovasi sistem pelayanan jasa berbasis syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unand.

1.7 Tempat dan Waktu Magang

Magang dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas unand. Pelaksanaan magang dilaksanakan dari tanggal 18 Desember 2017 s/d 15 Februari 2018 (40 hari).

1.8 Sistematika Penulisan

Pembahasan yang dilakukan. Dalam penulisan laporan ini terdiri dari 5 BAB sebagai berikut:

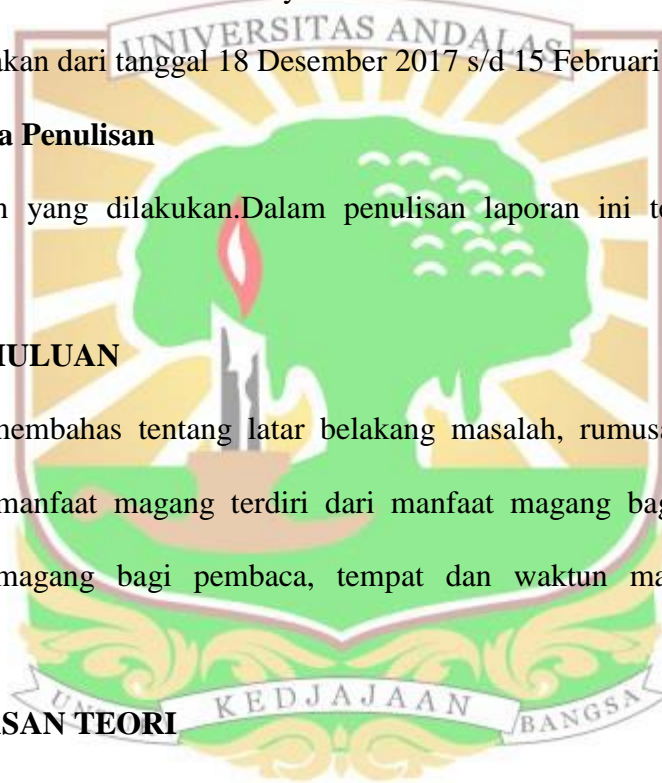
BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang terdiri dari manfaat magang bagi perusahaan, dan manfaat magang bagi pembaca, tempat dan waktu magang, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengetahui landasan teori yang meliputi pengertian dari pemasaran, bauran pemasaran, manajemen sumber daya manusia, pemasaran jasa, dan pengertian bank.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum Bank Syariah Mandiri yang meliputi sejarah singkat Bank Syariah Mandiri, struktur organisasi dan ruang lingkup kegiatan Bank Syariah Mandiri.

BAB IV PEMBAHASAN

Merupakan uraian dari kebijakan pemasaran jasa, dan inovasi sistem pelayanan jasa berbasis syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unand.

BAB V PENUTUP

Merupakan bab penutup yang memberikan suatu kesimpulan dan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unand.

