

KUALITAS PELAYANAN JASA BSI KCP TARAKAN 2 KALIMANTAN UTARA

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

Putri Dewi Islamiyah

NIM: 30401900258

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2022

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN JASA BSI KCP TARAKAN 2
KALIMANTAN UTARA

Disusun Oleh :

Putri Dewi Islamiyah

Nim : 30401900258

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 30 Desember 2022

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan


Dr. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

NIDN: 0611106301

Dosen Penguji I


Prof. Dr. Hendar, SE, M.Si

NIDN: 0602016301

Dosen Penguji II


Nurhidayati, SE, M.Si, Ph.D

NIDN: 0630057201

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen tanggal 7 Februari 2023

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Luthi Nurcholis, S.T., S.E., M.M

NIDN: 0623036901

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Dewi Islamiyah

Nim : 30401900258

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

Alamat : Jl. Niaga II RT 13 No 60, Tarakan, Kalimantan Utara

No. Hp / Email : 082250076422/ putridewiism@std.unissula.ac.id

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**KUALITAS PELAYANAN JASA BSI KCP TARAKAN 2 KALIMANTAN UTARA**” adalah asli karya tulis sendiri yang didalamnya tidak ada tindakan plagiasi yang bisa menyalahi etika penelitian karya tulis ilmiah penelitian.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 21 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Putri Dewi Islamiyah

30401900258

ABSTRACT

Service Quality of BSI KCP Tarakan 2 North Kalimantan. This MB-KM report is intended to help provide solutions regarding improving the quality of services that are classified as ineffective. For this purpose, data collection was carried out during a 4-month internship at Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2, North Kalimantan. Critical theoretical studies have been carried out to explain the various problems encountered related to improving the quality of services at Bank Syariah Indonesia. Through the comparative idealism theory method which is built with the reality in the field, it is found that the theory of Service Quality (SERVQUAL) is very helpful to improve the quality of service. By examining the various literature on Service Quality (SERVQUAL) and the opinions of various experts, the results of this comparison offer an interesting solution on how BSI KCP Tarakan 2 improves the quality of its services.

Keywords : *Service Quality, Service Quality (SERVQUAL), BSI*

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Jasa BSI KCP Tarakan 2 Kalimantan Utara. Laporan MB-KM ini ditujukan untuk membantu memberi solusi mengenai peningkatan kualitas jasa yang tergolong kurang efektif. Untuk keperluan tersebut dalam pengumpulan data telah dilakukan selama 4 bulan magang di Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 Kalimantan Utara. Kajian teori secara kritis telah dilakukan untuk menjelaskan berbagai masalah yang ditemui terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan jasa di Bank Syariah Indonesia. Melalui metode komparatif idealism teori yang dibangun dengan realita di lapangan, ditemukan bahwa teori Service Quality (SERVQUAL) sangat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Dengan memeriksa literatur beragam tentang Service Quality (SERVQUAL) dan pendapat berbagai para ahli, hasil komparasi tersebut menawarkan solusi yang menarik tentang cara BSI KCP Tarakan 2 dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasanya.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Jasa, Service Quality (SERVQUAL), BSI*

Kata Pengantar

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang dengan judul “Kualitas Pelayanan Jasa BSI KCP Tarakan 2 Kalimantan Utara” dengan baik. Laporan kegiatan magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyusunan laporan kegiatan magang ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberi bantuan dan arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu untuk membimbing pembuatan proposal hingga penulisan skripsi.
2. Mbak Sopia Arini, selaku dosen supervisor yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MB-KM).
3. Seluruh staff dan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 Kalimantan Utara yang telah memberikan kesempatan penulis untuk bergabung dan belajar selama proses magang.
4. Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang yang telah memberikan kesempatan studi di

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang.

5. Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M dan Wahyu Setiawan, S.E., M.Ec.Pol., CRMP, selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan kesempatan studi di Program Studi Manajemen.
6. Kedua Orang Tua penulis yang senantiasa memberikan doa dan kasih sayang yang tiada batas kepada penulis dalam melaksanakan perkuliahan sampai dengan penyusunan Laporan Kegiatan Magang ini.
7. Jefri Ismail yang telah memberikan dukungan dan menjadi support system penulis dalam proses magang sampai penyelesaian Laporan Kegiatan Magang.
8. Sahabat-sahabat penulis yang berada di Tarakan, Kalimantan Utara yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis sejak awal masuk kuliah sampai dengan sekarang.
9. Keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk penulis menyelesaikan Laporan Kegiatan Magang.

Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua. Semoga Laporan Kegiatan Magang ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Semarang, 12 Desember 2022



Putri Dewi Islamiyah



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Pernyataan Persetujuan Unggah Karya Ilmiah.....	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi FE.....	v
Abstract.....	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penulisan.....	4
1.3 Sistematika Penulisan.....	5

BAB 2 PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi.....	7
2.2 Aktivitas Magang.....	11

BAB 3 IDENTIFIKASI MASALAH

3.1 Temuan Masalah.....	18
3.2 Masalah yang diambil.....	23

BAB 4 KAJIAN PUSTAKA

4.1 Service Quality.....	27
--------------------------	----

BAB 5 METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

5.1 Metode Pengumpulan Data.....	35
5.2 Metode Analisis Data.....	38

BAB 6 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 Analisis Masalah.....	39
6.2 Pembahasan.....	41

BAB 7 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan.....	61
7.2 Rekomendasi.....	63

BAB 8 REFLEKSI DIRI

8.1 Hal-hal Positif yang Diterima Selama Perkuliahan yang Bermanfaat Selama Magang.....	67
8.2 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Soft Skill Mahasiswa.....	68
8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa.....	68
8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang.....	69
8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan Mahasiswa.....	70
Daftar Pustaka.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Temuan Masalah di Setiap Unit Fungsional.....	22
Tabel 6.1.1 Data Hasil Wawancara Lokasi Perusahaan.....	47
Tabel 6.1.2 Data Hasil Wawancara Karyawan yang Mempengaruhi Pelayanan.....	49
Tabel 6.1.3 Data Hasil Wawancara Pemanggilan Nomor Antrian.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Logo Bank Syariah Indonesia	7
Gambar 2.2. Struktur Organisasi BSI KCP	8
Gambar 5.1. Data Pertanyaan Nasabah Mengenai Pelayanan	37
Gambar 6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah...	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Identitas peserta magang.....	73
Lampiran 2. Daftar hadir peserta magang.....	75
Lampiran 3. Log Book peserta magang.....	85
Lampiran 4. Proses pembimbingan laporan magang oleh DPL.....	115
Lampiran 5. Proses pembimbingan oleh Dosen Supervisor.....	117



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas merupakan kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Heizer, Render, 2009). Peran penting dari kualitas pelayanan untuk perusahaan ialah menyangkut masalah reputasi perusahaan, menciptakan keunggulan produk atau jasa dan juga menjadi keunggulan bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Maka, Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 dapat membuat serta menjaga kualitas produk atau jasanya, secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan nasabah dengan kualitas yang diberikan perusahaan, sehingga para nasabah akan menjadi loyalitas.

Secara umum, fungsi perbankan adalah sebagai lembaga perantara keuangan atau *financial intermediation*. Bank dapat berperan untuk menghubungkan pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Jadi, ketika masyarakat memiliki dana berlebih (unit surplus) dihimpun oleh bank, maka dana tersebut disalurkan kepada masyarakat (baik individu dan perusahaan) yang membutuhkan (unit defisit). Selain itu, bank memiliki andil dalam mendukung kelancaran mekanisme pembayaran. Hal itu dapat terjadi karena salah satu jasa dalam bank adalah jasa-jasa yang berkaitan dengan mekanisme pembayaran, seperti penerimaan setoran, transfer uang dan kliring. Termasuk menghimpun dana simpanan, bank di Indonesia memiliki berbagai bentuk simpanan seperti tabungan, giro

dan deposito berjangka. Bank juga dapat mendukung kelancaran transaksi Internasional bagi masyarakat yang membutuhkan, memudahkan mereka untuk terus terhubung maupun bersaing dengan negara lain. Adapun dalam perbankan syariah, terdapat prinsip syariah yang mengutamakan hukum Islam sebagai basis di segala lini bank dan sudah ditetapkan dalam bentuk fatwa. Istilah perbankan syariah dalam lembaga keuangan bank disebut sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Secara fungsi, bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

Bank sebagai penyedia jasa pelayanan kepada nasabah, maka kepuasan adalah tujuan pokok yang harus dilakukan. Kepuasan nasabah adalah hal utama yang tidak boleh diabaikan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam mempertahankan persepsi di kalangan nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 merupakan salah satu Perbankan Syariah yang berada di Kota Tarakan, Kalimantan Utara yang memberikan pelayanan bagi para nasabah. BSI KCP Tarakan 2 berlokasi di Jl. Yos Sudarso No. 9, Selumit Pantai, Kecamatan Tarakan Tengah, Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara. Pada tanggal 1 Februari 2021, BSI KCP Tarakan 2 resmi mulai beroperasi.

Ada banyak model yang dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi bagi pengguna, salah satunya adalah metode *Service Quality* (SERVQUAL). Metode Servqual menghubungkan pandangan dari konsumen

dan penyediaan jasa mengenai kualitas pelayanan, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan. Model ini lebih dikenal dengan model analisis kesenjangan, yang merupakan alat untuk menganalisa penyebab dari masalah pelayanan dan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat diperbaiki. Menurut Ndendo dan Siringoringo (2007) Servqual mempunyai kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau setting sistem informasi.

Kualitas Pelayanan adalah kesesuaian antara apa yang telah diterima oleh konsumen berdasarkan harapan dan kenyataan yang dirasakan. Terdapat lima dimensi terpenting dalam proses pelaksanaan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut (Susanto & Sunami, 2019): (1) Reliabilitas (*reliability*). (2) Daya tanggap (*responsiveness*). (3) Jaminan (*assurance*). (4) Empati (*emphaty*). (5) Bukti fisik (*tangibles*).

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Hal yang perlu diperhatikan dari BSI KCP Tarakan 2 ialah *tangibles* atau fasilitas fisik terkait lokasi perusahaan, yaitu lokasi perusahaan saat ini kurang efektif, luas bangunan yang kecil dan lahan parkir yang minim.

Terkait pelayanan jaminan kemampuan karyawan dalam pengetahuan, kesopanan menyampaikan dan kepercayaan diri harus terus di terapkan. Hal ini agar nasabah tidak merasa khawatir dan percaya dengan produk yang ditawarkan. Tentunya, factor seperti ini menjadi tantangan bagi karyawan

yang senantiasa menjelaskan dan menyampaikan dengan jelas, sopan dan memiliki gesture meyakinkan. Sehingga para nasabah percaya akan BSI.

Tujuan dari penggunaan dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) adalah untuk melakukan perbaikan dalam pengendalian jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi terhadap kepuasan nasabah dan sebagai salah satu strategi perusahaan dalam memberdayakan *Total Quality Service*.

Dengan demikian, adanya strategi pengembangan ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan untuk persaingan dengan perusahaan lain.

1.2 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan laporan MBKM ini ialah :

- a. Untuk mendeskripsikan pentingnya kualitas pelayanan jasa pada perbankan agar mendapatkan citra baik di mata masyarakat dan tidak kehilangan nasabah.
- b. Untuk mendeskripsikan permasalahan yang menyangkut metode *Service Quality* (SERVQUAL).
- c. Melakukan studi komparatif antara *Service Quality* di BSI KCP Tarakan 2 dengan secara teoritis.
- d. Memberikan usulan solusi atas permasalahan yang terjadi di BSI KCP Tarakan 2

1.3 Sistematika Penulisan

Laporan MBKM dengan judul “Kualitas Pelayanan Jasa BSI KCP Tarakan 2 Kalimantan Utara”. Disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai latar belakang dari topic yang saya pilih mengenai kualitas pelayanan jasa serta menjelaskan permasalahan yang tengah terjadi. Selain itu, juga menjelaskan tujuan penulisan dan sistematikan penulisan.

- **BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG**

Menguraikan profil organisasi secara spesifik yaitu, mencakup struktur organisasi, proses bisnis, ketentuan/peraturan terkait, praktik manajemen yang dilakukan perusahaan dan proses penciptaan nilai. Serta menjelaskan aktivitas magang, pekerjaan yang diberikan dan bagaimana cara mahasiswa mendapatkan masalah.

- **BAB III IDENTIFIKASI MASALAH**

Menjelaskan berbagai temuan masalah di perusahaan di masing-masing unit fungsional manajemen pemasaran, manajemen SDM, manajemen keuangan, manajemen operasional dan manajemen akuntansi. Kemudian memilih salah satu masalah penting yang akan dibahas.

- **BAB IV KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan untuk membahas masalah penting yang berisi cara-cara ideal mengatasi masalah, kelebihan, kekurangan dan manfaatnya.

- **BAB V METODA PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA**

Menyajikan data dan informasi dari perusahaan yang berguna untuk memvaliditas. Metode yang dikumpulkan berupa observasi, wawancara dan documenter. Selain itu juga dilakukan perbandingan studi komperatif.

- **BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Menguraikan kembali secara singkat tentang permasalahan yang di analisa dengan menggunakan teori atau metode yang relevan.

- **BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Menyimpulkan pendapat tentang permasalahan yang di angkat dan memberikan rekomendasi terkait dengan hasil analisa serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk organisasi tempat magang dan untuk program studi.

- **BAB VIII REFLEKSI DIRI**

Memberikan penjabaran tentang hal-hal positif yang diterima pada saat perkuliahan yang bermanfaat atau relevan di tempat magang.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Penggabungan ketiga bank tersebut memunculkan logo baru. Logo BSI dapat dilihat pada gambar 2.1. berikut:



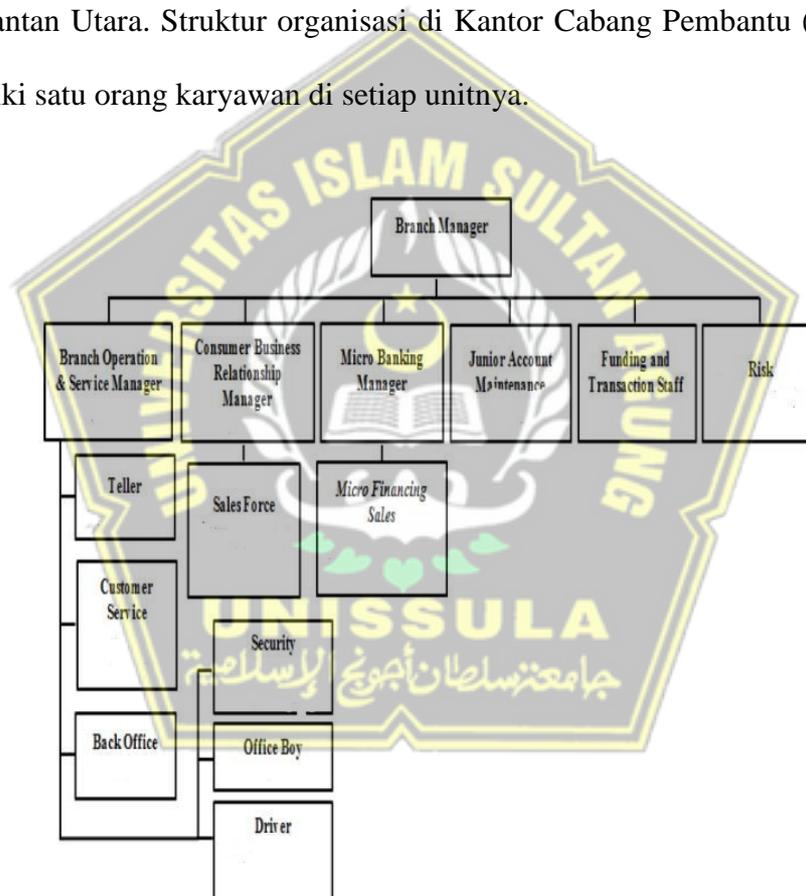
Gambar 2.1. Logo Bank Syariah Indonesia

Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang

modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

a. Struktur Organisasi

Perusahaan Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 ber alamat di Jl.Yos Sudarso No. 9A, Selumit Pantai, Kec. Tarakan Tengah, Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara. Struktur organisasi di Kantor Cabang Pembantu (KCP) hanya memiliki satu orang karyawan di setiap unitnya.



Gambar 2.2. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu

Struktur organisasi BSI terdiri dari *Branch Manager* (pimpinan) yang membawahi setiap unit, kemudian BOSM membawahi *Customer Service* (CS), Teller, dan *Back Office* (BO). BO membawahi operasional, service atau layanan seperti *security*, *office boy* dan *driver*. Struktur organisasi di unit operasional terdapat 4 unit salah satunya yaitu, *Consumer* bertugas melayani nasabah ritel atau perorangan, bekerjasama dengan instansi dan *developer* perumahan. *Consumer* biasanya memiliki produk seperti pensiunan, kepemilikan rumah karyawan swasta dan pegawai serta agunan SK PERO. Kemudian, *Vending Transaction* yang bertugas untuk mengelola dana nasabah kembali ke tabungan, giro dan deposito. Selain menangani dana nasabah mereka juga membantu menawarkan produk, mengelola data nasabah dan membuat relasi dengan nasabah dan instansi.

b. Proses Bisnis

Proses bisnis operasional dimulai dari *collect* data seperti mengumpulkan berkas, mengelola, analisa awal dan di input menuju ke area secara tersurat. Setelah diverifikasi oleh area kemudian karyawan dapat menjalankan dengan mengorder surat akad dan melakukan proses akad. Untuk produk mitra guna sekitar 1-2 hari dan untuk griya paling lama 7 hari kerja. Dalam proses bisnis karyawan tidak boleh melakukan gratifikasi yaitu menerima uang atau komisi dari nasabah walaupun tidak memiliki tujuan tertentu.

c. Ketentuan atau peraturan yang terkait

Ketentuan atau peraturan yang terkait mengenai penambahan karyawan dan perekrutan di Kantor Cabang Pembantu (KCP) yaitu, BSI memiliki kriteria

khusus untuk dapat menambah jumlah karyawannya seperti jika nasabah yang terdaftar di KCP hanya 2.000-5.000 nasabah dan merasa masih bisa di tangani maka KCP tersebut belum bisa melakukan perekrutan atau menambah jumlah karyawannya. Dan apabila KCP tersebut berhasil memenuhi target seperti asset yang dimiliki sudah banyak, nasabah yang semakin banyak maka akan ditambah personil karyawannya.

d. Proses Penciptaan Nilai

Proses penciptaan nilai BSI di setiap unit atau pemangku jabatan memiliki target yang berbeda . Hal ini dilakukan untuk mendapatkan nilai di setiap unit sebagai dasar evaluasi. Misalnya *Customer Service* (CS) mereka harus mampu menawarkan 2 produk tabungan kepada 1 nasabah. Kemudian dibagian teller targetnya seperti pelayanan yang diberikan berdasarkan waktu, contoh satu nasabah dapat dilayani dengan waktu 5 menit atau sekian menit agar waktu yang dihasilkan lebih efektif. Pencapaian yang dihasilkan BSI salah satunya menjadi nomor 5 se Indonesia untuk pembiayaan rumah. Masyarakat sudah banyak terbantu karena BSI, karena BSI berbeda dengan bank konvensional. Dimana bank konvensional ada denda ketika telat membayar dan biaya admin yang memberatkan nasabah. Sedangkan BSI tidak ada dan masyarakat terbantu akan hal tersebut . BSI juga masuk 10 besar untuk sektor UMKM yang membantu masyarakat di tengah pandemic menjadi penggerak ekonomi. Kemudian BSI juga melakukan restrukturisasi relaksasi untuk masyarakat yg terdampak covid.

e. Praktik Manajemen

Setiap sebulan sekali perusahaan selalu mengadakan evaluasi bulanan untuk meningkatkan kualitas layanan operasional karena BSI masih proses *marjer* yaitu peralihan masih banyak yang perlu dipelajari, belum sempurna dan harus melakukan pembiasaan dengan sistem baru.

2.2 Aktivitas Magang

Pelaksanaan Magang dilakukan pada tanggal 14 Februari 2022 sampai dengan 17 Juni 2022. Pada tanggal 14 Februari 2022 merupakan hari pertama pelaksanaan magang MBKM. Saya magang di Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 Kalimantan Utara. Kantor perusahaan ini berlokasi di Jl. Yos Sudarso No. 9 Selumit Pantai, Kecamatan Tarakan Tengah, Kota Tarakan, Kalimantan Utara. Jadwal pelayanan BSI KCP Tarakan 2 dimulai pada hari Senin-Jumat pukul 08.30 WITA - 15.00 WITA. Sabtu-Minggu Libur, Tanggal merah dan hari besar lainnya libur.

Hari pertama bekerja saya disambut hangat dengan rekan-rekan perusahaan. Setiap pagi kami selalu melakukan *breafing* dan berdoa agar pekerjaan hari ini dapat berjalan dengan lancar. Setiap harinya yang melaksanakan tugas saat *breafing* bergantian, saya sendiri pernah mendapatkan tugas sebagai MC dan sebagai pembaca ayat suci Al-Qur'an. Saya di tempat magang tidak pernah merasa sendiri, Dosen Supervisor saya selalu membimbing, mengajarkan dan mendidik bagaimana lingkungan kerja itu.

Tugas pertama yang saya dapatkan berada di unit fungsional manajemen pemasaran terkait pelayanan pada tanggal 14 Februari 2022 sampai dengan 18 Februari 2022 ialah membantu dan melayani nasabah dalam pengisian web form BSI. Pengisian ini bertujuan untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi ke teller. Sehingga saat mereka tiba di teller data dan keperluan nasabah sudah terisi dan langsung menjalankan transaksi tersebut. Data tersebut berisi nomor rekening, nominal yang ingin disetor atau ditarik, nama pengirim dan penerima, nomor handphone yang dapat dihubungi serta keterangan transaksi seperti menabung dll. Kemudian memberi arahan apa yang harus dilakukan nasabah berikutnya. Di unit fungsional manajemen pemasaran saya menemukan masalah yaitu, banyaknya nasabah yang kurang teredukasi terkait sistem baru pengisian melalui web form.

Minggu ke 2 di bulan Februari 2022 (21 Februari 2022 - 25 Februari 2022) saya diberi izin untuk masuk ke dalam ruang teller. Saya di ajarkan bagaimana cara menyortir uang serta mempelajari unit fungsional manajemen keuangan. Menyortir itu sendiri berarti merapikan uang, menghitung dan memisahkan uang yang tidak layak edar dengan uang yang harusnya beredar. Uang tidak layak edar memiliki ciri yaitu adanya sobekan di uang tersebut, adanya isolasi guna menambal uang, banyak coretan yang berada di uang, warna uang pudar berbeda dengan warna aslinya. Yang nantinya uang tersebut akan di tukar ke Bank Indonesia. Kemudian saya juga di ajarkan menggunakan alat penghitung uang dimana setiap satu ban terdiri dari 100 lembar. Ban itu sendiri ialah kertas yang mengikat uang dalam jumlah 100 dan mengikat uang kedalam satu roti. Satu roti berisi 1.000 lembar atau 10 ban.

Minggu ke 3 di bulan Februari 2022 (28 Februari 2022 – 4 Maret 2022) saya mulai di ajarkan membuat tiket kas kecil oleh dosen supervisor saya di unit fungsional manajemen operasional. Tiket kas kecil ialah transaksi yang dilakukan oleh departemen operasional dalam menjalankan agendanya. Tiket kas kecil terdiri dari tiket kredit, debit, dan penarikan. Di dalam tiket kas kecil terdiri dari nomor rekening pengirim dan penerima, kode yang digunakan, tujuan transaksi dan nominal yang dibutuhkan. Setelah membuat tiket kas kecil saya meminta TTD kepada BOSM dan BM guna menyetujui dan menjalankan transaksi tersebut. Setelah dijalankan saya menginput transaksi tersebut kedalam aplikasi milik BSI yang bernama T24.

Pada awal bulan Maret 2022 (7 Maret 2022 – 11 Maret 2022) saya mulai di ajarkan berbagai hal seperti, diajarkan membuat surat yang baik dan benar. Tidak lupa setiap kita membuat surat, nomor surat dan kode cabang perusahaan selalu ada. Tidak lupa juga selalu meminta TTD kepada BM (*Branch Manager*) untuk menyetujui surat yang telah kita buat. Kemudian saya juga membantu CS (*Customer Service*) dalam merapikan berkas-berkas kantor dan memisahkan berkas yang disimpan di gudang. Sembari menyusun berkas kami sharing mengenai BSI dan di ajak berkenalan dengan BSI lebih jauh seperti produk yang ditawarkan apa saja dan kapan berdirinya. Saya juga di ajarkan mengoperasikan beberapa mesin seperti mesin print, mesin scan, mesin penghitung uang, alat kerja absen, mesin EDC dan mesin ATM.

Minggu berikutnya pada tanggal (14 Maret 2022 – 18 Maret 2022) saya di tugaskan menjaga keamanan kantor karena *security* yang bertugas berhalangan

hadir karena sakit. Tugas saya mengingatkan kepada nasabah agar senantiasa memakai masker pada lingkungan kantor, cuci tangan dan cek suhu sebelum masuk ke dalam ruang kantor serta menjelaskan dan melayani nasabah mengenai keperluan mereka. Saya juga di ajak membeli konsumsi dan membantu mempersiapkan rapat kantor. Di minggu ke 2 ini saya di ajak dengan dapertemen marketing untuk mengunjungi nasabah. Hal yang dilakukan yaitu memberi penghargaan pada nasabah prioritas berupa kartu ATM, kemudian mengunjungi perumahan yang dijual kantor, pergi ke notaris dan berbagai keperluan lainnya.

Minggu ke 3 di bulan Maret 2022 (21 Maret 2022 – 25 Maret 2022) saya di ajarkan cara pengisian uang di ATM dan bagaimana pengoperasian mesin ATM tersebut. Di dalam ATM terdapat 5 kotak, 1 kotak kecil yang bertujuan jika ada uang yang tidak berhasil keluar akan masuk ke dalam kotak tersebut dan 4 kotak besar yang berisi uang ATM. 1 kotak mampu menampung 200 juta. Uang yang di masukan kedalam kotak harus tersusun rapi dan sesuai dengan urutannya. Kemudian saya juga di ajarkan menggunakan mesin EDC yaitu penggantian pin ATM untuk nasabah atau ingin membuat pin. Selain itu saya juga di ajarkan mengecek uang palsu dengan cara menggunakan sinar UV, meraba dan mengenali berbagai ciri-cirinya.

Minggu ke 4 bulan Maret 2022 (28 Maret 2022 – 1 April 2022) saya membantu membuat laporan keuangan mengenai pengeluaran di bulan Maret. Menginput data di sistem dan melihat apakah sudah balance. Diajarkan beberapa penggunaan sistem yang ada di BSI. Membantu memfotocopy dan menscan data

nasabah yang di perlukan. Membantu menyortir uang dan melayani nasabah serta membuat tiket kas kecil.

Minggu pertama dan minggu kedua di bulan April 2022 (4 April 2022 – 15 April 2022) saya diajak untuk membantu tugas marketing seperti membuat surat mengenai perjanjian sewa menyewa bangunan, membuat surat order notaris, ikut pergi ke notaris untuk mengambil surat, membuat surat order akad kepada nasabah yang ingin melakukan pembiayaan, membuat SPRP, membuat CF, membuat NAR, surat restruktur, membuat FPRP, membuat PROMES, mendokumentasikan berita acara akad, membuat surat pernyataan asuransi, membuat surat warisan nasabah, membuat memo intern, membuat surat permohonan pembukaan blokir nasabah dan data angsuran nasabah. Kemudian data-data tersebut ada yang fotocopy dan scan serta mengirimkannya ke area untuk di setujui. Saya juga di ajarkan untuk mengecek nomor rekening nasabah melalui sistem, mengecek e-mail kantor serta mengoperasikan beberapa sistem. Dipertengahan bulan puasa kami juga memiliki agenda membagikan takjil di pinggir jalan untuk masyarakat umum. Di unit fungsional manajemen pemasaran saya menemukan masalah kurangnya karyawan pada divisi marketing pembiayaan sehingga pekerjaan yang ada dikerjakan sampai lembur.

Minggu ketiga dan keempat di bulan April 2022 (18 April 2022 – 29 April 2022) saya lebih banyak membantu teller dalam melayani nasabah karena di minggu-minggu ini ada banyak sekali nasabah yang melakukan transaksi karena menjelang idul fitri. Setiap harinya saya bertugas membantu melayani penukaran uang baru. Disamping itu saya juga membantu menyortir uang bersama teller,

memisahkan uang yang tidak layak edar, menghitung uang, mengidentifikasi uang palsu, memban uang, merapikan uang dan mengikat uang. Pencapaian saya selama membantu teller pernah menyortir uang sebanyak 2 Milyar dalam satu hari. Saya juga turut membantu dalam pengisian uang di ATM. Selain itu saya juga diajarkan membuat voucher teller atau laporan teller tiap harinya. Laporan itu berupa bukti fisik seperti bukti transaksi nasabah setor tunai, tarik tunai, dan lainnya.

Minggu pertama di bulan Mei 2022 (2 Mei 2022 – 6 Mei 2022) Cuti Bersama Idul Fitri dan memulai aktivitas kantor di minggu kedua. Di minggu kedua dan ketiga di bulan Mei 2022 (9 Mei 2022 – 20 Mei 2022) saya memulai aktivitas kantor dengan mengecek website mengenai pembiayaan dan mencetak rekening koran nasabah. Saya juga membuat tiket kas kecil mengenai pengeluaran kantor dan melakukan penarikan uang kas kecil. Saya juga ditugaskan untuk mengerjakan profsheet dan membuat surat premis ke BPD. Mengecek e-mail kantor jika ada yang diperlukan. Tidak lupa setiap harinya saya ditugaskan membantu teller dalam menyortir uang dan membuat voucher teller serta menstempel uang yang telah diban. Saya juga selalu ikut serta dalam pengisian uang di ATM. Selain itu saya juga membantu marketing dalam menscan dan memfotocopy data nasabah yang diperlukan.

Minggu keempat di bulan Mei 2022 (23 Mei 2022 – 27 Mei 2022) saya ditugaskan menjadi model roleplay penilaian pegawai. Saya juga membantu marketing dalam menscan dan memfotocopy data nasabah yang diperlukan. Membuat tiket kas kecil mengenai pengeluaran kantor dan menginput data di

sistem. Membuat surat premis ke BPD. Dan tidak lupa setiap harinya saya selalu membantu teller dalam penyortiran uang dan membuat laporan teller.

Minggu pertama, kedua dan ketiga di bulan Juni 2022 (30 Mei 2022 – 17 Juni 2022) aktivitas saya sama seperti hari-hari biasanya yaitu membantu teller dalam penyortiran uang, membuat laporan atau voucher teller, membuat kas kecil mengenai pengeluaran kantor, menarik uang kas kecil untuk kebutuhan kantor, menyetorkan sisa uang kas kecil, menempelkan nota atau bukti transaksi, membantu marketing menscan dan memfotocopy data nasabah yang dibutuhkan, membuat surat psikotes untuk calon karyawan, membuat surat premis ke BPD, menginput data, mengedit dan merapikan file.

- **Cara mendapatkan persoalan magang**

Cara saya mendapatkan berbagai persoalan ketika pelaksanaan magang karena, setiap hari saya sering berinteraksi dengan para karyawan untuk sharing dan senantiasa mengamati jalannya perusahaan. Selain itu saya diajarkan untuk mempelajari beberapa unit yang ada artinya setiap saya mempelajari unit tersebut saya dapat mengamati letak permasalahannya. Saya juga kerap melakukan wawancara dengan manajer perusahaan guna memvalidasi permasalahan yang saya peroleh dan menambah informasi yang dibutuhkan. Dosen supervisor saya selalu membantu dan memberi masukan atas masalah yang saya dapatkan.

BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Bank Syariah Indonesia disingkat BSI adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia menjadi bank syariah Milik HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara).

3.1 Temuan Masalah

Berdasarkan pengamatan saya selama magang berikut beberapa temuan masalah yang saya temukan di tiap unit fungsional diantaranya:

a) Unit Fungsional Manajemen Pemasaran

Permasalahan yang saya temukan di unit fungsional manajemen pemasaran ialah masalah (*Tangibles*) atau fasilitas fisik terkait lokasi perusahaan, yaitu tangibles atau fasilitas fisik terkait lokasi perusahaan, dimana lokasi perusahaan saat ini kurang efektif, luas bangunan yang kecil dan lahan parkir yang minim. Hal ini dapat mengganggu kenyamanan nasabah dan merasa kurang puas. Terkait pelayanan jaminan kemampuan karyawan dalam pengetahuan, kesopanan menyampaikan dan kepercayaan diri harus terus di terapkan. Pasalnya beberapa nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena ketidak jelasan informasi yang di dapatkan saat bertransaksi. Hal ini sebaiknya dihindari agar nasabah tidak merasa khawatir dan percaya dengan produk yang ditawarkan. Tentunya, factor

seperti ini menjadi tantangan bagi karyawan yang senantiasa menjelaskan dan menyampaikan dengan jelas, sopan dan memiliki gesture menyakinkan. Sehingga para nasabah percaya dan teredukasi dengan baik pada BSI. Selain itu, BSI menggunakan strategi bisnis berbeda dimana untuk pembiayaan tertentu yang di targetkan hanya untuk PNS, BUMN atau masyarakat yang memiliki gaji tetap. Sedangkan untuk wiraswasta saat ini belum bisa. Produk yang khusus wiraswasta sebenarnya ada tetapi kuota yang ditawarkan sangat terbatas.

b) Unit Fungsional Manajemen SDM

Permasalahan yang saya temukan di unit fungsional manajemen SDM ialah kurangnya karyawan dibagian *greeter*. Sesuai dengan ketetapannya KCP hanya diberi satu karyawan di setiap unitnya. Setiap karyawan dituntut untuk menguasai semua unit, hal ini guna memback up jika salah seorang karyawan yang berhalangan hadir untuk menggantikan sementara pekerjaannya agar perusahaan tetap berjalan. Hal ini sebenarnya kurang baik, karena dapat menghambat pelayanan di unit fungsi tersebut (*Responsiveness*). Sebagai contoh di perusahaan tempat saya magang ada salah seorang karyawan yang tengah resign dan untuk mengajukan perekrutan orang baru membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Sehingga, unit yang kosong akan di back up oleh unit yang lain. Permasalahan ini sangat penting karena mempengaruhi kinerja perusahaan. Dimana pekerjaan menjadi kurang efisien. Sedangkan dari sisi karyawan, mereka menjadi lebih terbebani dengan memiliki dua tanggung jawab pekerjaan

semisal banyak nasabah yang sedang bertransaksi dan harus di selesaikan secara tepat waktu. Akibatnya karyawan bekerja melebihi jam kerja/lembur.

c) Unit Fungsional Manajemen Keuangan

Permasalahan yang saya temukan di Unit Fungsional Manajemen Keuangan ialah lamanya proses pencairan dana yang di ajukan ke area. Karena proses yang diperlukan sangat panjang dan harus menunggu sehari-hari untuk menunggu persetujuan. Akibatnya, dana yang diajukan tidak dapat diperoleh secara tepat waktu dan pelayanan terhadap nasabah kurang maksimal. Hal ini menjadi masalah karena di dalam konsep SERVQUAL terkait (*Reliability*) atau keandalan yang menyatakan perusahaan memberikan pelayanan yang cepat dan ketepatan waktu tetap tidak dapat dilakukan pencairan karena harus menunggu persetujuan. Akibatnya, pekerjaan yang lain menjadi terhambat.

d) Unit Fungsional Manajemen Operasional

Permasalahan yang saya temukan di unit fungsional manajemen operasional ialah dari segi pelayanan yang kurang sigap dalam menangani sesuatu. Pelayanan karyawan BSI terhadap nasabah mungkin dapat lebih ditingkatkan lagi karena masih banyak nasabah yang belum terlalu mengenal dengan sistem kerja BSI. Sering kali nasabah merasa bingung dan kerap terus bertanya. Terlebih lagi tidak ada greeter yang membantu nasabah dalam mengarahkan dan menjelaskan mengenai kebutuhan dan keluhan nasabah. Tidak heran, BSI merupakan bank baru serta gabungan

dari 3 bank sekaligus. Jadi masih sama-sama belajar. Dan pelayanan dari setiap bank itu berbeda. Nampaknya banyak nasabah yang kurang teredukasi mengenai uang dan transaksi dengan sistem online (*Assurance*). Kemudian mengenai nomor antrian yang kerap hilang sehingga nasabah antri dengan nomor yang acak. Terdapat salah satu kasus kurangnya komunikasi yaitu saat terjadi mati listrik dan genset tidak bisa digunakan. Sehingga, perusahaan tidak dapat melanjutkan pekerjaan dan jam layanan ditutup sementara. Hal ini sangat penting didiskusikan agar lebih memperhatikan masalah kecil dan mencegah kejadian tersebut terulang kembali.

e) Unit Fungsional Akuntansi

Menurut saya unit fungsional akuntansi yang berada di BSI KCP Tarakan 2 sudah sangat baik. Karena, didorong dengan sistem yang canggih sehingga semua data yang akan dimasukan sudah lengkap dan terdata serta terdapat auto correct. Sehingga ketika melakukan kesalahan kita tidak dapat melanjutkan atau menyelesaikan data tersebut. Dan dari karyawannya lagi yang berusaha teliti untuk menyelesaikan masalah tersebut. Selain itu terdapat catatan bagian mana yang salah dan harus diperbaiki. Sehingga, karyawan dapat menyelesaikan secara efisien dan tepat waktu ketika data tersebut dibutuhkan.

Berdasarkan temuan masalah di setiap unit fungsional yang telah saya uraikan di atas dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut:

No.	Unit Fungsional	Sumber Masalah
1.	Manajemen Pemasaran	<ul style="list-style-type: none"> • Parkir yang disediakan minim (<i>Tangibles</i>). • Kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi dianggap masih kurang baik. • Informasi pemberian hadiah atau kupon kepada konsumen kurang jelas (<i>Responsiviness</i>). • Beberapa pelayanan yang diberikan masih membedakan konsumen (<i>Reliability</i>).
2.	Manajemen SDM	<ul style="list-style-type: none"> • Kurangnya SDM pada bagian greeter. • Pelayanan yang diberikan kurang cepat apabila salah seorang berhalangan hadir (<i>Resnponsiviness</i>).
3.	Manajemen Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan dan ketepatan waktu dalam pencairan dana kurang

		maksimal (<i>Reliability</i>).
4.	Manajemen Operasional	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada greeter yang membantu menjelaskan mengenai kebutuhan dan keluhan nasabah (<i>Assurance</i>). • Pemanggilan nomor antrian masih dilakukan secara manual (<i>Emphaty</i>). • Lahan parkir yang minim
5.	Manajemen Akuntansi	• Sudah cukup baik

Tabel 3.1 Temuan Masalah di Setiap Unit Fungsional

3.2 Masalah yang Diambil

Berdasarkan temuan masalah di atas saya mengangkat permasalahan di unit fungsional manajemen pemasaran. Hal yang perlu diperhatikan dari BSI KCP Tarakan 2 ialah yaitu lokasi perusahaan (*Tangibles*) saat ini kurang efektif karena bersebelahan langsung dengan BSI KCP Tarakan 1. Dimana perusahaan BSI di kota Tarakan, Kalimantan Utara hanya ada 2, dan kedua perusahaan tersebut berada di tengah kota serta berjarak sekitar 2 gedung bangunan saja. Dikatakan tidak efektif karena nasabah yang berada di kecamatan atas dan bawah harus berjalan jauh karena kedua perusahaan tersebut berada ditengah. Selain itu, tampilan bangunan BSI KCP Tarakan 2 yang tidak terlalu besar dan berlokasi tepat di pinggir jalan raya yang mengakibatkan minimnya lahan parkir. Sehingga, ketika ramai nasabah kendaraan nasabah akan terparkir di pinggir jalan raya, yang

tentunya akan mengganggu pengguna jalan lain. Dan apabila nasabah menggunakan mobil maka tidak ada lahan parkir yang disediakan, biasanya nasabah akan parkir di gedung sebelah perusahaan atau di sebrang jalan perusahaan. Masalah lain yaitu *Responsiveness* dan *Reliability* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat. Terkait masalah *Assurance* seperti produk yang di tawarkan perusahaan belum banyak dikenal masyarakat pasalnya, banyak nasabah yang masih kurang paham mengenai BSI, Pelayanan karyawan BSI terhadap nasabah mungkin dapat lebih ditingkatkan lagi karena masih banyak nasabah yang belum terlalu mengenal dengan sistem kerja BSI. Sering kali nasabah merasa bingung dan kerap terus bertanya. Terlebih lagi tidak ada *Greeter* yang membantu nasabah dalam mengarahkan dan menjelaskan mengenai kebutuhan dan keluhan nasabah. Promosi yang kurang agresif dan perubahan strategi yang digunakan. Hal ini berdampak karena kualitas pelayanan merupakan salah satu factor penting berkembangnya suatu perusahaan. Terjadinya promosi yang kurang agresif disebabkan oleh masyarakat yang belum mengenal BSI serta kurangnya SDM dalam pelaksanaannya. Assurance yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap produknya. Pasalnya, Bank Syariah Indonesia merupakan sebuah bank baru yang berdiri sejak 1 Februari 2021 tidak heran jika masyarakat kurang mengenal produk yang ditawarkan. Hal ini menjadi tantangan bagi para karyawan. Selain itu, BSI menggunakan strategi bisnis berbeda dimana untuk pembiayaan tertentu yang di targetkan hanya untuk

PNS, BUMN atau masyarakat yang memiliki gaji tetap. Sedangkan untuk wiraswasta saat ini belum bisa. Produk yang khusus wiraswasta sebenarnya ada tetapi kuota yang ditawarkan sangat terbatas.

Unit ini sangat perlu untuk dibahas karena kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terpenting dalam perbankan sebagai usahanya untuk mencapai tujuan, meningkatkan reputasi perusahaan, menciptakan keunggulan produk atau jasa dan juga menjadi keunggulan bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya, bagi nasabah pelayanan memiliki arti penting atas informasi, penyampaian nilai dan hubungan yang baik dengan perusahaan. Tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan tersebut akan hancur. Kualitas pelayanan mencakup Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Bukti fisik (*tangibles*).

Pada saat ini sebagian besar bank sukses dalam melakukan operasi dan bertambah besar adalah bank yang mampu menghasilkan jasa yang dikonsumsi oleh masyarakat. Jasa pinjam dan meminjam yang memberikan laba kepada bank persentasenya semakin menurun, dan bahkan ada bank mempunyai pendapatan utama bukan dari jasa pinjam-meminjam, tetapi dari jasa keuangan lainnya, seperti, jasa konsultasi, investasi, transaksi perdagangan dalam dan luar negeri dan jasa lainnya.

Bagi dunia perbankan yang merupakan badan usaha yang berorientasi profit, kegiatan pemasaran sudah merupakan kebutuhan utama dan sudah merupakan suatu keharusan. Tanpa kegiatan pemasaran jangan harapkan

kebutuhan dan keinginan pelanggannya akan terpenuhi. Pemasaran harus dikelola secara professional, sehingga kebutuhan dan keinginan pelanggan segera terpenuhi dan terpuaskan. Pengelolaan pemasaran bank yang profesional inilah yang kita sebut dengan manajemen pemasaran bank.

Secara umum pengertian manajemen pemasaran bank adalah suatu proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan menghimpun dana, menyalurkan dana, dan jasa-jasa keuangan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kepuasan nasabahnya.

Secara umum tujuan pemasaran bank adalah sebagai berikut:

1. Memaksimumkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.
2. Memaksimumkan kepuasan konsumen melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah.
3. Memaksimumkan pilihan (ragam produk) dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk bank sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula.
4. Memaksimumkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Service Quality

Servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa (Jiwantara et al., 2012). Model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan alat dalam riset manajemen adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). Metode Servqual menghubungkan pandangan dari konsumen dan penyediaan jasa mengenai kualitas pelayanan, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan. Model ini lebih dikenal dengan model analisis kesenjangan, yang merupakan alat untuk menganalisa penyebab dari masalah pelayanan dan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat diperbaiki. Menurut Ndendo dan Siringoringo (2007) Servqual mempunyai kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau setting sistem informasi. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menyatakan model *Service Quality* (SERVQUAL) ini didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan diantara keduanya pada dimensi utama kualitas jasa yaitu:

- Tangibles (Bukti Langsung) : Fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan pribadi
- Reliability (Kehandalan) : Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat
- Responsiveness (Ketanggapan) : Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat
- Assurance (Jaminan) : Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
- Empathy (Empati): Kepedulian, perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya

Manajemen Kualitas adalah semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*) dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). Sedangkan menurut Goetsch dan Davis dalam saputra (2014) Manajemen kualitas merupakan peingintegrasian semua sumber daya manusia baik manager maupun pegawai untuk meningkatkan performansi secara terus menerus dalam setiap level.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Parasuraman dalam Tjiptono (2008), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap pelayanan (*perceived service*) (Safrizal & Mardhatillah, 2019). Jika persepsi terhadap layanan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan maka kualitas layanan yang bersangkutan dinilai baik. Pada dasarnya kualitas pelayanan adalah seberapa besar perbedaan antara harapan dan kenyataan yang di peroleh oleh konsumen. Adapun kualitas pelayanan menurut beberapa para ahli yaitu:

1. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985)

Dalam perusahaan jasa pelayanan harus yang baik dan sempurna supaya perusahaan bisa unggul. Dalam riset awal Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) meneliti sejumlah industri jasa (seperti perbankan, jasa kartu kredit, reparasi, dan pemeliharaan, serta jasa telpon interlokal), dan berhasil mengidentifikasi sepuluh Kualitas pokok kualitas layanan, yaitu : (1) Reliabilitas,(2) Responsivitas atau daya tanggap, (3) Kompetensi, (4) Akses, (5) Kesopanan (*courtesy*), (6) Komunikasi, (7) Kredibilitas, (8) Keamanan, (9) Kemampuan memahami pelanggan, (10) Bukti fisik (*tangibles*). Kemudian dilakukan riset kembali, dan mereka menemukan adanya overlapping

diantara beberapa kualitas diatas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh Kualitas diatas menjadi lima Kualitas pokok. Kompetensi, kesopanan kredibilitas dan keamanan dijadikan satu sub menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*emphaty*).

2. Menurut Tjiptono (2005) dan Hasan Ali (2010)

Menurut Tjiptono (2005) dan Hasan Ali (2010) kualitas pelayanan jasa memiliki 5 (lima) Kualitas pengukuran yaitu:

1) Bukti fisik (*Tangibles*) Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar adalah bukti fasilitas fisik/gedung, gudang, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

2) Keandalan (*Reliability*). Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) Daya tanggap (*Responsiveness*) Yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.

4) Jaminan (*Assurance*) Yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para nasabahnya.

5) Empati (*Emphaty*). Yaitu perusahaan memahami masalah para nasabahnya dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasi yang nyaman selain itu *emphaty* disebut sebagai bentuk kemampuan dalam memberikan perhatian individual atau pribadikepada para nasabah dengan adil tanpa membedakan status sosial (Nurjanah.W, 2013).

4.2 Indikator SERVQUAL

Menurut Parasuraman, dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2008) untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terus meningkat, maka perlu dilakukan atau dilaksanakan hal-hal sebagai berikut :

(1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Indikator yang dapat diukur dari *tangible* adalah sebagai berikut: (a) Peralatan dan perlengkapan yang digunakan memadai (b) Fasilitas tempat parkir (c) Karyawan berpenampilan dan berpakaian rapi (d) Sarana komunikasi

(2) *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan. Indikator yang dapat diukur dari *reliability* adalah sebagai berikut: (a) Kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan (b) Kesesuaian janji yang ditawarkan (c) Pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan konsumen

(3) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Indikator yang dapat diukur dari *responsiveness* adalah sebagai berikut: (a) Pelayanan melalui telpon (b) Kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalah (c) Pemberian hadiah atau kupon kepada konsumen

(4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk

menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Indikator yang dapat diukur dari *assurance* adalah sebagai berikut: (a) Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen (b) Dapat dipercaya dan memberikan rasa aman (c) Kehandalan dan pengalaman karyawan.

(5) *Empathy* atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Indikator yang dapat diukur dari *emphaty* adalah sebagai berikut: (a) Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen. (b) Memberikan perhatian khusus kepada setiap konsumen. (d) Dapat berkomunikasi yang baik dengan konsumen

Berdasarkan indikator *Service Quality* (SERVQUAL) dengan menggunakan 5 dimensi yang menjadi dasar pelayanan kepada nasabah yaitu dari segi kemudahan pelayanan, kenyamanan dan rasa aman bagi para nasabah, tanggap cepat dan sigap, jaminan keramahan dalam hal ini karyawan yang ramah dan layanan prima. Maka dari itu tinggi rendahnya penilaian kualitas layanan dari suatu badan usaha dipengaruhi oleh persepsi pelanggan pada kualitas layanan tersebut, dimana persepsi pelanggan pada kualitas layanan yang diberikan baik pelanggan akan merasa puas, demikian juga sebaliknya pelanggan akan tidak puas bila persepsinya pada kualitas layanan

yang diberikan buruk. Persepsi pelanggan diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya, perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan.



BAB V

METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik maupun cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data-data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

5.1.1. Wawancara

Menurut Prabowo (1996) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang responden, caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka. Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Metode pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan wawancara langsung. Pada hari Selasa, 14 Juni 2022 saya mewawancarai Dosen Supervisor saya Mbak Sopia Arini yang memegang unit *Back Office*, dalam wawancara ini saya bertanya terkait profil organisasi, permasalahan yang ada di perusahaan, konsultasi mengenai permasalahan yang saya dapatkan serta memvaliditasi catatan-catatan yang telah saya buat. Serta di hari Kamis, 16 Juni 2022 saya melakukan wawancara dengan Mas Akbar unit Marketing mengenai kegiatan sistem pelayanan yang diterapkan sehubungan

dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan data yang objektif serta mengenai profil organisasinya.

5.1.2. Observasi

Menurut Nawawi & Martini (1991) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Dalam penelitian ini observasi dibutuhkan untuk dapat memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami dalam konteksnya. Observasi yang akan dilakukan adalah observasi terhadap subjek, perilaku subjek selama wawancara, interaksi subjek dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan hasil wawancara. Metode pengumpulan ini dilakukan dengan pengamatan langsung di perusahaan tempat saya magang yaitu mengamati Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan, sistem pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah khususnya pada bagian *customer service*, kendala yang saya alami saat terjun langsung ke unit fungsional tersebut, serta ikut membantu dalam penyelesaian masalah dalam perusahaan terkait layanan. Luas tanah yang dimiliki perusahaan ialah 459 m² sedangkan untuk luas bangunannya 328 m². Tujuan observasi adalah mendeskripsikan aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut.

5.1.3. Dokumenter

Menurut Anwar Sanusi (2014:114), “cara dokumentasi biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan”. Pada metode pengumpulan data ini dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan cara mencari catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada dan telah dipublikasi oleh Bank Syariah Indonesia. Seperti data laporan tahunan Bank Syariah Indonesia, data marketing pembiayaan, draft QnA nasabah kepada Bank Syariah Indonesia, laporan harian teller, jumlah uang yang tidak layak edar, data laporan pengeluaran kantor perbulan, data surat yang keluar dan data jadwal anggota yang bertugas untuk melakukan breafing. Beberapa pertanyaan nasabah terkait pelayanan BSI dapat dilihat pada gambar 5.1. berikut:

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS - CUSTOMERS TENTANG MERGER BANK SYARIAH - DIGITAL CHANNEL		
No	Pertanyaan Nasabah	Jawaban
1	Apakah ATM kita saat ini masih bisa digunakan jika dilakukan merger?	Kartu ATM bank legacy masih dapat digunakan untuk bertransaksi selama cabang belum roll out.
2	Apakah Kartu ATM BSM akan bisa langsung bertam di mesin ATM BRIS dan BNIS tanpa dikenakan biaya tarik tunai dan sebagainya?	Kartu ATM BSM bisa langsung dapat dipergunakan di ATM BRIS dan BNIS tanpa dikenakan biaya dan begitu sebaliknya. Jika nasabah dikenakan biaya akan dikembalikan dalam bentuk pengembalian dana atau refund maksimal 5 Hari Kerja setelah transaksi dilakukan. Jika nasabah melakukan transaksi di luar ATM dan E-Channel BSI akan dikenakan biaya. Dalam proses penggantian kartu nasabah BSM dalam proses roll out cabang, jika di luar hari kerja, hilang dan rusak, nasabah tidak dikenakan biaya.
3	Jika setelah live merger transaksi masih akan normal, apakah masih dikenakan biaya skn/ rttg utk transfer dari BSM ke BNIS/BRIS dan sebaliknya?	Untuk biaya transaksi transfer online dan Sistem Kiring Nasional (SKN) dari BSM ke BNIS/BRIS atau sebaliknya di E-Channel, ATM, mobile banking dan internet banking tidak dikenakan biaya transaksi.
4	Apakah biaya administrasi E-Channel, dan transfer berubah?	Transaksi transfer online dan Sistem Kiring Nasional (SKN) dari BSM ke BNIS/BRIS atau sebaliknya di e-channel ATM, mobile banking dan internet banking tidak dikenakan biaya.
5	Untuk produk yang digunakan, apakah ada perbedaan setelah merger?	Untuk produk e-channel (mobile banking, Internet Banking, ATM dan Kartu debit/ATM) akan ada perbedaan pada logo, caption dan branding. Mobile Banking akan berubah menjadi BSI Mobile, Internet Banking berganti menjadi bsinet.bankbsi.co.id , kartu debit menjadi BSI Card dan kartu pembiayaan berganti menjadi BSI Hasanah Card.
6	Apakah saya bisa menggunakan username dan password dari layanan/aplikasi Mobile Banking dan/atau Internet Banking saya yang sudah ada?	Nasabah menggunakan user name dan password yang baru.
7	Apa platform online banking dari bank hasil merger nanti?	Untuk Platform mobile banking menggunakan Platform Android (minimum Android 6.0) dan Platform IOS (minimum versi 10.0)
8	Apakah saya masih dapat menggunakan kartu debit saya setelah dialihkan ke Bank Hasil Penggabungan?	Kartu debit masih dapat digunakan, namun nasabah disarankan untuk melakukan migrasi menjadi kartu debit BSI Card di cabang terdekat.
9	Apakah saya dapat menggunakan kartu debit saya di mesin ATM BRISyariah?	Kartu ATM nasabah masih dapat dipergunakan di mesin ATM BRI Syariah. Untuk transaksi ATM di tiga bank BRIS, BNIS dan BSM bebas biaya.
10	Apakah kartu debit / kartu kredit saya perlu diganti dengan yang baru?	Kartu debit/kredit lama masih dapat dipergunakan namun nasabah disarankan untuk mengganti kartu menjadi kartu bank hasil merger di cabang terdekat sebelum cabang roll out. Kartu debit akan berubah menjadi BSI Card dan kartu pembiayaan akan berganti menjadi BSI Hasanah Card.
11	Apakah ada perubahan pada nomor PIN kartu debit saya?	Tidak ada perubahan pada nomor PIN kartu debit nasabah sebelum roll out.

Gambar 5.1. Data Pertanyaan Nasabah Mengenai Pelayanan

5.2. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah metode komparatif atau perbandingan yaitu menggunakan teknik membandingkan suatu objek dengan objek lain. Objek yang diperbandingkan dapat berwujud tokoh atau cendekiawan, aliran pemikiran, kelembagaan, manajemen maupun pengembangan aplikasi pembelajaran. Bersifat membandingkan antara dua kelompok atau lebih dari suatu variabel tertentu. Dalam laporan ini saya membandingkan antara masalah yang ditemukan di BSI KCP Tarakan 2 dengan teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang sudah ada sehingga dapat di temukan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang ada.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 Analisis Permasalahan

Dalam dunia perbankan kepedulian terhadap nasabah harus terus di prioritaskan terlebih dalam meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah adalah sumber dari berjalannya sebuah perusahaan termasuk perbankan. Adapun factor yang mempengaruhi kepuasan nasabah ialah kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank terhadap nasabah sangat mempengaruhi reputasi perusahaan tersebut serta para nasabah akan menjadi loyalitas.

Kualitas pelayanan dapat diperhatikan ketika adanya interaksi antara karyawan dengan nasabah. Apakah pelayanan yang diberikan memenuhi tingkat kebutuhan, ekspektasi dan pemahaman nasabah, selain itu ketepatan dan kehandalan juga sangat penting dalam melayani nasabah.

Kualitas pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh beberapa unit fungsional, seperti Manajemen Pemasaran yaitu fasilitas perusahaan (*Tangibles*) seperti fasilitas gedung, lahan parkir, fasilitas produk dan fasilitas pendukung lainnya yang mengarah kepada memudahkan nasabah dalam berinteraksi dan menggunakan produk dari bank tersebut.

Adapun keluhan yang sering dirasakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 yakni yang pertama fasilitas gedung meliputi lahan parkir dan fasilitas fisik perusahaan. Lahan parkir yang disediakan sangat minim hanya dapat menampung 15 kendaraan roda dua, serta tidak adanya lahan parkir bagi kendaraan roda empat. Sehingga bagi nasabah yang menggunakan kendaraan roda empat harus memarkirkan kendaraannya di sebrang jalan atau tepi jalan lainnya. Mengenai fasilitas fisik perusahaan gedung dari BSI KCP Tarakan 2 yang tidak begitu besar dan jarak antar BSI KCP Tarakan 1 hanya berjarak 2 bangunan, hal ini dianggap kurang efektif karena kedua bank berada di wilayah yang sama serta ketika ramai nasabah dan memenuhi jumlah kapasitas maka nasabah yang lainnya mengharuskan menunggu di luar.

Selain itu, keluhan yang dirasakan nasabah terdapat pada sistem layanan dan antrian. Pada layanan tertentu seperti produk pinjaman yang ditawarkan belum bisa dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Hal ini yang menyebabkan keresahan nasabah yang ingin menggunakan produk tersebut.

Di samping itu pada Manajemen Keuangan pelayanan pencairan dana membutuhkan proses yang panjang (*Reliability*).

Pada unit fungsional Manajemen SDM nasabah kerap kali merasa bingung karena tidak adanya *greeter* yang membantu menjelaskan kebutuhan nasabah (*Assurance*). Dalam menghadapi persoalan seperti

memberikan informasi dan menyelesaikan masalah karyawan masih kurang sigap (*Responsiveness*).

Dan pada Manajemen Operasional ialah pemanggilan nomor antrian secara manual yang mengharuskan karyawan berbicara lebih besar dari biasanya, jika tidak nasabah banyak yang tidak mendengar nomor antrian yang dimilikinya.

Berdasarkan penjabaran di atas dapat dijelaskan bahwa permasalahan yang dialami oleh Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 adalah fasilitas fisik perusahaan yang dianggap kurang nyaman bagi nasabah, selain itu kesiapan karyawan dalam mengatasi masalah serta pemberian informasi yang kurang jelas dapat mengurangi loyalitas nasabah dan pemanggilan nomor antrian secara manual.

6.2 Pembahasan

6.2.1 Service Quality (SERVQUAL)

Kualitas pelayanan adalah salah satu bagian penting yang terdapat dalam interaksi social secara langsung antara nasabah dengan keryawan dari Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2. Peran penting dari kualitas pelayanan untuk perusahaan ialah menyangkut masalah reputasi perusahaan, menciptakan keunggulan produk atau jasanya, secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan nasabah dengan kualitas yang diberikan, sehingga para nasabah akan menjadi loyalitas.

Kualitas dapat diartikan kesan yang dirasakan oleh nasabah dalam interaksi pelayanan yang diberikan oleh bank. Kualitas diawali dengan memenuhi keinginan dari nasabah dan akhirnya memberikan kesan terhadap nasabah, dimana kualitas yang baik tidaklah bersudut pandang yang artinya tidak menurut pandangan penyedia jasa saja, tetapi juga berdasarkan pada nasabah yang merasakan pelayanan dari penyedia jasa. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.

Metode Servqual menghubungkan pandangan dari konsumen dan penyediaan jasa mengenai kualitas pelayanan, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan. Model ini lebih dikenal dengan model analisis kesenjangan, yang merupakan alat untuk menganalisa penyebab dari masalah pelayanan dan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat diperbaiki.

Menurut Tjiptjono, kualitas pelayanan (*service quality*) bisa dilihat dengan cara membandingkan kesan konsumen atas layanan yang diterima atau diperoleh sesuai dengan yang mereka harapkan atau inginkan terhadap aspek-aspek layanan perusahaan.

Sedangkan Parasuraman, menyatakan kualitas layanan adalah ukuran penilaian secara menyeluruh atas suatu layanan yang baik dimana jasa yang diterima atau dirasakan lebih memiliki rasa kesenangan

dibanding dengan harapan yang sebelumnya.

Dari penjabaran pendapat para ahli diatas disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah muncul, ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nasabah, begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diberikan karyawan terhadap nasabah tidak bisa memenuhi kebutuhan nasabah, maka kualitas pelayanan yang diberikan dinilai kurang baik dan bisa dikatakan juga kurang memuaskan.

Menurut Parasuraman, dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2008), dijelaskan bahwa tingkat kepuasan atau ketidak puasan nasabah dapat dipengaruhi oleh ekspektasi yang dilakukan oleh nasabah terhadap tingkat kualitas serta pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank dalam menangani nasabah. Dalam hal ini terdapat perbandingan antara ekspektasi dengan performa yang dilakukan karyawan bank dalam memberikan pelayanannya. Maka perlu dilakukan atau dilaksanakan hal-hal sebagai berikut :

- (1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan., seperti: (a) Peralatan dan perlengkapan yang digunakan memadai (b) Fasilitas tempat parkir (c) Karyawan berpenampilan dan

berpakaian rapi (d) Sarana komunikasi (e) Kondisi ruangan yang bersih.

(2) *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara cepat, tepat, akurat, terpercaya dan kemudahan dalam bertransaksi serta pelayanan yang sama untuk semua nasabah, seperti: (a) Kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan (b) Kesesuaian janji yang ditawarkan (c) Pemberian pelayanan yang tidak membedakan konsumen (d) Sikap yang simpatik.

(3) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dalam memahami kebutuhan nasabah ketika mengalami kesulitan dengan penyampaian informasi yang jelas, seperti: (a) Pelayanan melalui telepon (b) Kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalah (c) Pemberian hadiah atau kupon kepada konsumen (d) Memberikan jasa secara tepat (e) memberikan pengarahan dan juga informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabah.

(4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.

Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun, seperti : (a) Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen (b) Dapat dipercaya dan memberikan rasa aman (c) Kehandalan dan pengalaman karyawan (d) Menciptakan rasa aman bagi para nasabah

(5) *Empathy* atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, seperti: (a) Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen. (b) Memberikan perhatian khusus kepada setiap konsumen. (d) Dapat berkomunikasi yang baik dengan konsumen (e) Memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan status sosial

Hasil wawancara yang saya dapatkan pada saat melakukan wawancara di Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 dengan pertanyaan “Bagaimana tanggapan mas/mbak terkait lokasi perusahaan yang kurang efektif dan minimnya lahan parkir yang disediakan ?” yaitu :

Narasumber	Hasil Wawancara
Back Office : Mbak SOPHIA Arini (14 Juni 2022)	<p>Iya mba terkait lokasi perusahaan yang kurang efektif sebenarnya sudah menjadi permasalahan sejak dahulu. Saya disini sudah lama sejak 2013 dan kerap kali mendengar kritikan nasabah tentang kendaraan mereka yang tidak dapat parkir di depan perusahaan. Terlebih lagi sewaktu BSI baru berdiri pemindahan rekening nasabah yang dahulunya BNI Syariah menjadi BSI banyak sekali nasabah berbondong-bondong datang untuk migrasi buku tabungan. Mengingat kondisi gedung perusahaan yang tidak begitu besar serta masih di terapkan PPKM covid maka, banyak sekali nasabah yang menunggu di luar serta antrian yang panjang hingga ke pinggir jalan raya. Kendaraan para nasabah di alihkan ke sebrang jalan raya tepatnya di lapangan bermain agar tidak mengganggu para pengguna jalan lainnya. Beberapa nasabah prioritas yang sering menggunakan mobil</p>

	<p>juga sering kali parkir di sebrang jalan atau di tepi jalan lainnya membuat kami merasa tidak enak dalam memberikan kenyamanan nasabah. Kami berusaha memberikan pengertian kepada nasabah dan mensyukuri gedung yang diberikan oleh kantor pusat. Rencananya di bulan November 2022 kami akan pindah ke kantor yang lebih besar dan lebih luas mba, semoga dengan adanya kantor baru ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang kami berikan.</p>
<p>Marketing : Mas Akbar (16 Juni 2022)</p>	<p>Kalau menurut saya sendiri tidak begitu banyak mempermasalahkan ya mba. Karena saya sendiri masih baru disini dan lokasi kantor biasanya sudah ditentukan dari kantor pusat. Perihal parkiran yang minim memang kurang nyaman bagi nasabah karena lahan yang terbatas tetapi biasanya di bantu security dan OB untuk merapikan parkiran agar memaximumkan lahan. Untuk kendaraan roda empat yang biasanya terparkir di seberang jalan,</p>

	<p>security turut membantu menyebrangkan nasabah. Mungkin yang saya sedikit permasalahan terkait jarak antar BSI KCP Tarakan 2 dengan BSI KCP Tarakan 1 yang bersebelahan saja mba karena kedua bank terletak di wilayah yang sama.</p>
--	---

Tabel 6.1.1 Data Hasil Wawancara Lokasi Perusahaan

Dalam kenyataan yang saya temui di tempat magang yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 dan dari hasil wawancara saya dengan beberapa karyawan disana, terkait lokasi perusahaan atau *Tangibles* belum sesuai dengan teori *Service Quality* (SERVQUAL) dimana perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal belum terealisasi. Prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar belum sepenuhnya terwujud. Hal ini didukung ketidak efektifan gedung perusahaan karena bersebelahan langsung dengan BSI KCP Tarakan 1. Dimana perusahaan BSI di kota Tarakan, Kalimantan Utara hanya ada 2, dan kedua perusahaan tersebut berada di tengah kota serta berjarak sekitar 2 gedung bangunan saja. Dikatakan tidak efektif karena nasabah yang berada di kecamatan atas dan bawah harus berjalan jauh karena kedua perusahaan tersebut berada di wilayah yang sama. Selain itu, tampilan bangunan BSI KCP

Tarakan 2 yang tidak terlalu besar dan berlokasi tepat di pinggir jalan raya yang mengakibatkan minimnya lahan parkir. Sehingga, ketika ramai nasabah kendaraan nasabah akan terparkir di pinggir jalan raya, yang tentunya akan mengganggu pengguna jalan lain. Dan apabila nasabah menggunakan mobil maka tidak ada lahan parkir yang disediakan, biasanya nasabah akan parkir di gedung sebelah perusahaan atau di sebrang jalan perusahaan. Tentunya hal ini sangat mengganggu kenyamanan nasabah.

Solusi yang dapat diberikan terkait lahan parkir yang minim serta tidak adanya lahan parkir bagi kendaraan roda empat, Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 dapat menyewa lahan parkir di Hotel Tarakan Plaza yang lokasinya berada tepat disamping gedung perusahaan. Agar nasabah yang memarkirkan kendaraannya merasa lebih aman meninggalkan kendaraannya serta lahan parkir yang disediakan lebih luas sehingga memperlancar unit fungsional Manajemen Operasional dalam perusahaan. Selain itu, BSI KCP Tarakan 2 dapat mencari lokasi strategis dengan gedung perusahaan yang jauh lebih besar hal ini digunakan untuk memperlancar unit fungsional Manajemen Pemasaran dalam perusahaan.

Hasil wawancara dengan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 dengan pertanyaan “Mengapa disetiap divisi hanya terdapat satu orang karyawan ? Bagaimana jika salah seorang

karyawan berhalangan hadir apakah divisi tersebut akan kosong dan mempengaruhi sistem pelayanan ?” yaitu :

Narasumber	Hasil Wawancara
<p>Back Office:</p> <p>Mbak Sopia Arini (14 Juni 2022)</p>	<p>Karena perusahaan ini adalah KCP mba atau Kantor Cabang Pembantu. Dan memang sudah ketentuan dari sananya bahwa KCP hanya memiliki satu orang karyawan di setiap unitnya. Sebenarnya bisa untuk menambah jumlah karyawan tetapi harus mencapai kriteria khusus seperti jumlah nasabah yang terdaftar dan jumlah asset yang dimiliki. Untuk karyawan yang berhalangan hadir sedikit mempengaruhi karena, unit yang kosong akan di back up oleh unit lain. Sehingga salah seorang karyawan akan mendapatkan double job. Walaupun kami hanya memiliki satu orang karyawan di</p>

	<p>setiap unitnya tetapi seluruh karyawan sudah dilatih agar dapat menguasai seluruh unit guna mengatasi masalah seperti ini. Hal ini yang membuat ketidaksigapan karyawan dalam mengatasi masalah karena harus membagi waktu antara jobdesk yang ia miliki dengan jobdesk pengganti. Pemberian informasi yang kurang jelas juga di akibatkan setiap karyawan fokus pada tugasnya masing-masing terlebih kami tidak memiliki greeter.</p>
<p>Marketing: Mas Akbar (16 Juni 2022)</p>	<p>Karena KCP biasanya memang memiliki satu orang karyawan disetiap unitnya mba dan sudah ketentuan dari kantor pusat seperti itu. Semisal merasa kerjanya berat mau tidak mau harus dilakukan sendirian dan bertanggung jawab atas</p>

	<p>pekerjaannya. Berpengaruh sih mba, karena karyawan yang tidak hadir akan digantikan oleh karyawan dari unit lain agar pelayanan tetap berjalan seperti biasanya. Dari sudut pandang karyawan mungkin mereka akan merasa menjadi lebih berat karena harus mengemban double job. Tetapi mereka harus tetap bersikap profesional dan berusaha memberi pelayanan yang maximal serta berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.</p>
--	---

Tabel 6.1.2 Data Hasil Wawancara Karyawan yang

Mempengaruhi Pelayanan

Dari penjelasan teori *Service Quality* (SERVQUAL) mengenai *Reliability* dan *Responsiveness* dapat disimpulkan perusahaan belum sepenuhnya memberikan pelayanan sesuai dijanjikan secara cepat, tepat, akurat dan terpercaya. Masih terdapat beberapa masalah, seperti pelayanan beberapa produk yang belum bisa dijangkau oleh semua

kalangan masyarakat, lamanya proses pencairan dana pemberian informasi yang kurang jelas dan ketidaksiapan karyawan dalam mengatasi masalah. Hal ini disebabkan tidak adanya *greeter* yang membantu nasabah dalam mengarahkan dan menjelaskan kebutuhan sebelum melaksanakan transaksi.

Tidak adanya *greeter* dinilai kurang kondusif, karena nasabah yang datang sebelumnya belum mengetahui dan mendapat penjelasan mengenai keluhan yang ada, terlebih lagi BSI merupakan bank yang baru berdiri. Oleh karena itu, BSI KCP Tarakan 2 harus bergerak cepat dalam menangani hal ini, dengan cara menambah pelayanan yang ada.

Langkah yang harus diambil oleh BSI KCP Tarakan 2 ialah dengan mengisi kekosongan yang tugasnya dialihkan ke jobdesk lain yakni menyediakan pelayanan yang dilayani oleh *greeter*. Adanya *greeter* sangat membantu perusahaan dalam melayani kebutuhan dan keluhan nasabah. Kunci dari optimalisasi kesuksesan perusahaan juga ada dalam tugas *greeter* karena berhadapan dengan nasabah untuk pertama kali sebelum di arahkan lebih lanjut. *Greeter* bertugas membangun tingkat kepuasan nasabah khususnya nasabah yang ingin mendapatkan informasi terkait barang atau jasa yang ditawarkan.

Tugas *greeter* sendiri pada dasarnya adalah menjadi jembatan antara nasabah dengan perusahaan. Yang di maksud *Greeter* ini adalah Menyambut nasabah dan menanyakan tujuan transaksinya

(teller/customer service). Fungsi dari *Greeter* yaitu agar kita dapat mengetahui tujuan transaksi nasabah dan dapat mengarahkan nasabah tersebut. Selain itu, *greeter* juga mengelola pelaksanaan layanan untuk kenyamanan nasabah. Serta membantu nasabah mengenalkan dan menjelaskan produk.

Bisa disimpulkan bahwa dengan adanya tambahan pelayanan dengan menambah *greeter* dalam pelayanan nasabah sangat membantu perusahaan menjadi lebih efektif. Sehingga pelayanan yang diberikan bisa maksimal serta mengatasi masalah di unit fungsional Manajemen SDM.

Hasil wawancara dengan pertanyaan “Apakah pemanggilan nomor antrian secara manual tidak mengganggu kenyamanan karyawan ?” yaitu :

Narasumber	Hasil Wawancara
Back Office : Mbak Sopia Arini (14 Juni 2022)	Jika dilihat dari segi pelayanan memang sebenarnya kurang baik apabila memanggil nasabah dengan suara lebih keras. Tapi mau gimana ya mba, jika tidak seperti itu nasabah terkadang tidak mendengarkan nomor antrian

	<p>yang mereka peroleh. Kadang kami juga memanggil hingga berulang kali agar nasabah dapat mendengarkan. Nomor antrian seperti ini juga banyak kekurangannya selain tadi, seperti nomor antrian yang sering kali di bawa pulang nasabah serta pembuatan nomor antrian yang tergolong mahal dengan harga Rp 25.000 per nomor.</p>
<p>Marketing : Mas Akbar (16 Juni 2022)</p>	<p>Tidak terlalu mengganggu jika pemanggilan nomor antrian dilakukan dengan sopan. Sebenarnya sudah ada rencana untuk mengubah metode dialing, namun belum terlaksana karena BSI juga masih dalam proses merger yaitu transisi, jadi masih banyak yang harus dipelajari, belum sempurna dan harus kita lanjutkan. melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</p>

Tabel 6.1.3 Data Hasil Wawancara Pemanggilan Nomor

Antrian

Dari hasil wawancara yang saya lakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanggilan nomor antrian memang dilakukan

secara manual. Hal ini disebabkan karena BSI masih dalam proses merger yaitu peralihan masih banyak yang harus diperbaiki. Pemanggilan nomor antrian menyebabkan banyak dari nasabah khususnya orang tua tidak mendengarkan panggilan nomor antrian tersebut serta nasabah yang tengah asyik bermain HP kerap tidak mendengarkan panggilan. Sehingga, karyawan mengharuskan berbicara lebih besar dari biasanya. Hal ini dianggap kurang ramah.

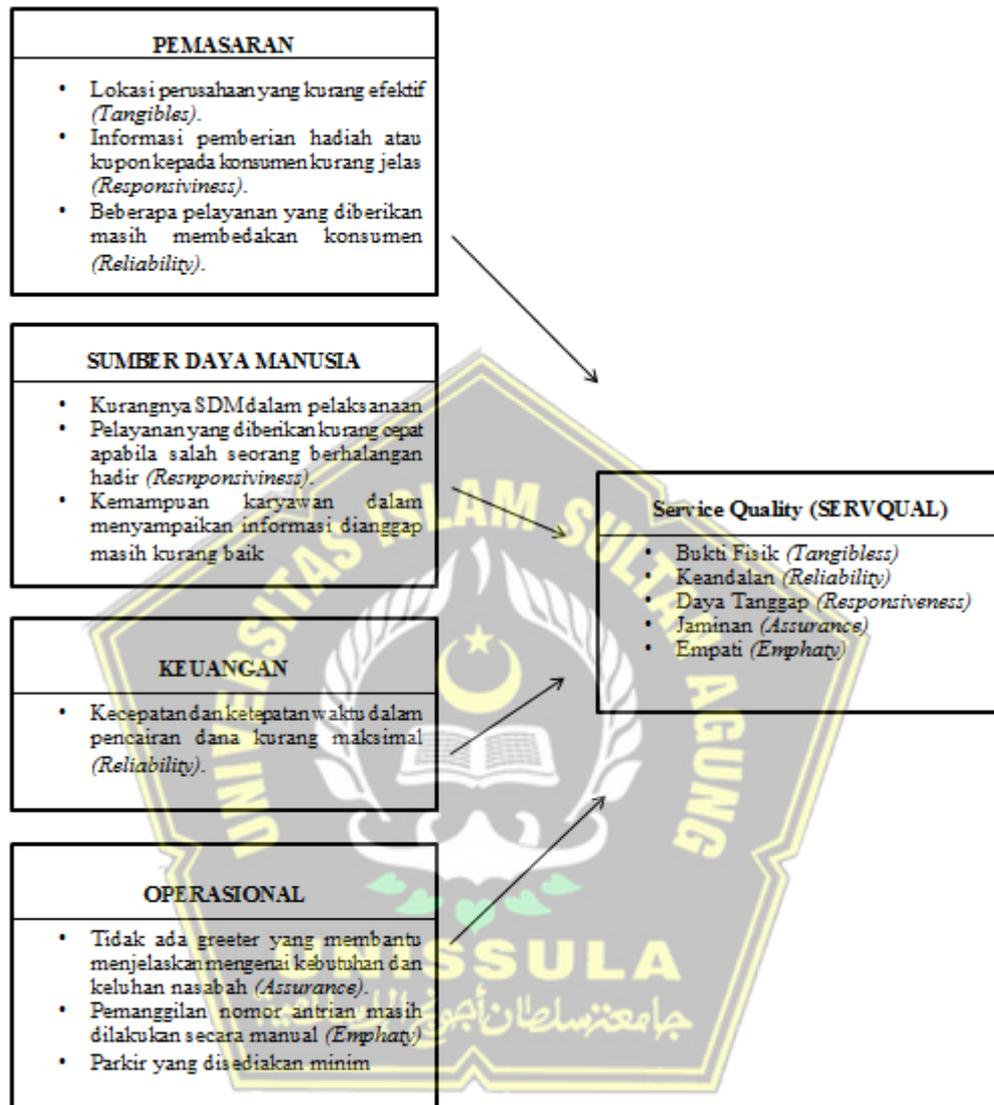
Oleh karena itu, untuk mengatasi hal ini Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 dapat menyediakan mesin pemanggil antrian dapat berupa LCD TV dan speaker yang biasa disediakan oleh bank-bank lainnya. Hal ini sesuai dengan teori yang telah dijelaskan yaitu *Empathy* terkait memberikan perhatian khusus kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman serta kesopanan dan keramahan dalam melayani (*Assurance*).

6.2.2 Solusi

Kualitas pelayanan mengacu pada kualitas penawaran jasa yang diharapkan dan dirasakan. Hal ini terutama dengan menentukan loyalitas pelanggan. Banyak perusahaan yang memprioritaskan kualitas jasa yang diharapkan dan dirasakan untuk mempertinggi kualitas jasa tersebut. Menurut Parasuraman et al di tahun 1985 kualitas pelayanan jasa memiliki 5 (lima) dimensi yaitu:

- 1) Bukti langsung (tangibles); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- 2) Keandalan (reliability); yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- 3) Daya tanggap (responsiveness); yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) Jaminan (assurance); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguguan
- 5) Empati (empathy); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat pada gambar 6.1 dibawah ini :



Gambar 6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada unit fungsional Manajemen Pemasaran solusi yang dapat ditawarkan guna memperlancar pemasaran dalam perusahaan yaitu, BSI KCP Tarakan 2 dapat mencari lokasi strategis dengan

gedung perusahaan yang jauh lebih besar dan nyaman (*Tangibles*). Kemudian, pemberian informasi dapat diberikan dengan membuat banner di jalan, brosur yang tersedia di perusahaan dan menampilkan informasi tersebut dilayar Televisi agar nasabah yang tengah menunggu antrian dapat dengan langsung membaca informasi tersebut (*Responsiveness*). Dengan meningkatnya sarana yang dilakukan dapat memperlancar pemasaran perusahaan dan menciptakan *Service Quality* yang baik.

2. Pada unit fungsional Manajemen SDM solusi yang dapat ditawarkan guna memperlancar SDM di perusahaan yaitu, menambah kekosongan jobdesk *greeter* untuk membantu nasabah dalam menjelaskan kebutuhan nasabah dan memperkenalkan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal ini dapat memperbaiki kualitas pelayanan dalam kecepatan dan ketepatan karyawan dalam pelayanan (*Reliability*), sehingga pelayanan yang diberikan dapat maksimal serta membantu meringankan pekerjaan karyawan lainnya. Dengan menambah SDM dalam perusahaan maka *Service Quality* akan menjadi lebih baik.
3. Pada unit fungsional Manajemen Keuangan solusi yang dapat ditawarkan guna mempercepat proses Keuangan di perusahaan yaitu, Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 dapat melakukan pencairan dana hanya dengan persetujuan *Branch Manager* terlebih dahulu. Kemudian melaporkannya kepada kantor pusat.

Agar proses pencairan dana dapat dilakukan secara cepat (*Reliability*). Karyawan dapat lebih profesional dalam bekerja dan memiliki inisiatif sendiri dalam bekerja. Dengan meningkatnya pelayanan yang diberikan dalam keuangan banyak nasabah akan percaya serta menciptakan *Service Quality* yang baik.

4. Pada unit fungsional Manajemen Operasional solusi yang dapat ditawarkan guna memperlancar Operasional di perusahaan yaitu, menyediakan mesin pemanggil antrian dapat berupa LCD TV dan speaker yang biasa disediakan oleh bank-bank lainnya. Serta menyediakan mesin pembuat nomor antrian secara otomatis guna mengurangi nomor antrian yang kerap hilang (*Assurance*). Hal ini sesuai juga sesuai dengan (*Empathy*) terkait kepedulian karyawan dalam memberi perhatian khusus kepada nasabah agar nasabah merasa rasa nyaman serta kesopanan dan keramahan dalam melayani. Kemudian, menyediakan lahan parkir bagi nasabah dengan menyewa lahan parkir di Hotel Tarakan Plaza yang berlokasi tepat disamping perusahaan. Kemudian, security dapat membantu nasabah dalam merapikan kendaraan yang berada di depan perusahaan agar memaksimalkan jumlah kendaraan yang dapat terparkir. Dengan meningkatnya fasilitas yang dilakukan dapat memperlancar operasional perusahaan dan menciptakan *Service Quality* yang baik.

BAB VII

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah di paparkan di atas maka dapat disimpulkan dan dapat segera ditindak lanjuti sebagai berikut :

1. Peran penting dari kualitas pelayanan untuk perbankan ialah menyangkut masalah reputasi perusahaan, menciptakan keunggulan produk atau jasa dan juga menjadi keunggulan bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.
2. Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 selalu berusaha membuat serta memperbaiki kualitas produk atau jasanya, secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan nasabah dengan kualitas yang diberikan perusahaan, sehingga para nasabah akan menjadi loyalitas.
3. Permasalahan yang terjadi pada pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 yakni tidak adanya *greeter* yang membantu nasabah dalam menjelaskan kebutuhan nasabah dan memperkenalkan produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Sehingga pelayanan yang dirasakan nasabah kurang maksimal. Solusi yang dapat ditawarkan ialah dengan menambah kekosongan jobdesk tersebut dengan menambah *greeter*. Hal ini memperbaiki kualitas pelayanan dengan *Reliability* terkait kecepatan dan ketepatan karyawan dalam pelayanan dan *Responsiveness* yaitu kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalah.

4. System pemanggilan nomor antrian pada Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 tergolong manual dengan bantuan suara dari karyawan. Hal ini menyebabkan banyak dari nasabahnya orang tua tidak mendengarkan panggilan nomor antrian tersebut serta nasabah yang tengah asyik bermain HP kerap tidak mendengarkan panggilan. Sehingga, karyawan mengharuskan berbicara lebih besar dari biasanya. Solusi yang dapat ditawarkan yaitu menyediakan mesin pemanggil antrian dapat berupa LCD TV dan speaker yang biasa disediakan oleh bank-bank lainnya. Hal ini sesuai dengan teori yang telah dijelaskan yaitu *Empathy* terkait kepedulian karyawan dalam memberi perhatian khusus kepada nasabah dan *Assurance* yang memberikan rasa nyaman serta kesopanan dan keramahan dalam melayani.
5. Lahan parkir yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 sangat minim hanya dapat menampung 15 kendaraan roda dua, serta tidak adanya lahan parkir bagi kendaraan roda empat. Sehingga bagi nasabah yang menggunakan kendaraan roda

empat harus memarkirkan kendaraannya di sebrang jalan atau tepi jalan lainnya. Mengenai fasilitas fisik perusahaan gedung dari BSI KCP Tarakan 2 yang tidak begitu besar, ketika ramai nasabah dan memenuhi jumlah kapasitas maka nasabah yang lainnya dapat menunggu di luar. Hal ini Menyediakan lahan parkir bagi nasabah dengan menyewa lahan parker di Hotel Tarakan Plaza yang berlokasi tepat disamping perusahaan. Merapikan lahan parkir yang berada di depan perusahaan agar memaksimalkan jumlah kendaraan yang dapat terparkir. Hal ini selaras dengan *Tangibles* yaitu fasilitas tempat parkir.

7.2 Rekomendasi

7.2.1 Rekomendasi Terkait Hasil Analisis Bab 6

1. Perlu adanya penambahan karyawan di bidang *greeter* dikarenakan jika pelayanan langsung dilayani kepada *teller/customer service* akan memakan banyak waktu dalam pelayanan yang menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif. Selain itu, juga dapat mempengaruhi ketidaksiapan karyawan dalam mengatasi masalah karena adanya *double job*. Hal ini memperbaiki kualitas pelayanan dengan *Reliability* terkait kecepatan dan ketepatan karyawan dalam pelayanan dan *Responsiveness* yaitu kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalah.

2. Menyediakan lahan parkir bagi nasabah dengan menyewa lahan parkir di Hotel Tarakan Plaza yang berlokasi tepat disamping perusahaan. Merapikan lahan parkir yang berada di depan perusahaan agar memaksimalkan jumlah kendaraan yang dapat terparkir. Hal ini selaras dengan *Tangibles* yaitu fasilitas tempat parkir.
3. Menyediakan mesin pemanggil antrian dapat berupa LCD TV dan speaker yang biasa disediakan oleh bank-bank lainnya. Hal ini bertujuan agar nasabah merasa lebih nyaman dan sesuai dengan teori yang telah dijelaskan yaitu *Tangibles* terkait peralatan dan perlengkapan yang memadai dan *Assurance* yang memberikan rasa nyaman serta kesopanan dan keramahan dalam melayani.
4. Pemberian informasi dapat diberikan dengan membuat banner di jalan, brosur yang tersedia di perusahaan dan menampilkan informasi tersebut dilayar Televisi agar nasabah yang tengah menunggu antrian dapat dengan langsung membaca informasi tersebut (*Responsiveness*). Hal ini dapat menunjang pemasaran dalam perusahaan.

7.2.2 Rekomendasi Hal-Hal yang Perlu Diperbaiki Organisasi Tempat Magang

1. Menambah jumlah ATM BSI agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Seringkali di beberapa tempat ATM BSI tidak

dapat digunakan karena selalu mengalami gangguan. Hal ini menyebabkan nasabah harus mencari ATM yang bisa digunakan. Terlebih BSI tidak semua ATM bisa memproses. Hal ini bertujuan agar nasabah merasa lebih nyaman dan sesuai dengan teori yang telah dijelaskan yaitu *Tangibles* terkait peralatan dan perlengkapan yang memadai dan *Responsiveness* kemampuan para karyawan untuk dapat lebih tanggap merespon dan membantu permintaan mereka.

2. Pemanjangan jam operasional layanan yang semula 08.30 – 14.00 WITA menjadi 08.30 – 15.00 WITA. Pasalnya jadwal layanan dari kantor pusat terbaru adalah 08.30 – 15.00 WITA tetapi dari pihak perusahaan Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 belum menerapkan jadwal operasional layanan terbaru yang mengakibatkan ketidak efektifan layanan yang diberikan nasabah. Hal ini perlu diperbaiki sesuai dengan *Reliability* yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, cepat, tepat dan terpercaya seperti ketepatan waktu pelayanan.
3. Melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan setiap harinya saat breafing supaya dapat memperbaiki apa yang menjadi kekurangan karyawan ataupun perusahaan dalam melayani nasabah. Hal ini agar perusahaan dapat menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (*Tangibles*).

7.2.3 Rekomendasi Hal-Hal yang Perlu Diperbaiki Program Studi

1. Hal yang perlu di perbaiki program studi untuk berkontribusi mahasiswa saat magang ialah membatasi jumlah mahasiswa di setiap perusahaan. Agar saat mahasiwa melaksanakan magang dapat turut membantu dan mendapat manfaat dari program ini.
2. Memberikan gambaran terkait pelaksanaan program MBKM yang akan dipilih mahasiswa agar mahasiswa dapat memilih sesuai kemampuan yang dimiliki.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal-Hal Positif yang Diterima Selama Perkuliahan yang Bermanfaat Selama Magang

Selama berlangsungnya kegiatan di tempat magang tepatnya di Bank Syariah Indonesia KCP Tarakan 2 banyak sekali ilmu yang dirasakan dan didapat selama kegiatan magang. Pasti ilmu yang didapat di tempat magang menjadikan pengalaman yang sangat penting bagi mahasiswa ketika memasuki dunia pekerjaan. Banyak sekali yang penulis dapat ketika ditempatkan di berbagai posisi seperti pemasaran, pelayanan dan juga penginputan data. Berbekal dengan ilmu yang sudah didapat sebelumnya selama masa perkuliahan seperti dalam pemasaran yaitu turut serta membantu mempromosikan dan menawarkan produk kepada nasabah serta akuntansi saat membuat laporan keuangan serta pengalaman organisasi yang pernah diikuti ketika di fakultas, penulis mampu bekerjasama tim, mampu menyampaikan pendapatnya dan mampu berkomunikasi dengan baik, dengan karyawan, atasan, maupun nasabah saat melakukan pelayanan.

8.2 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan dan Kekurangan Soft Skill Mahasiswa

- **Pengembangan**

Selama kegiatan magang berlangsung, penulis dapat mengembangkan soft skill yang sebelumnya didapat di kampus dan mengembangkannya dengan baik, seperti cara membedakan ketika berkomunikasi dengan team, sesama karyawan, atasan, maupun dengan nasabah dalam pelayanan. Penulis juga mampu berfikir kritis dan memahami permasalahan apa yang sedang dialami di tempat kerja, sehingga dengan bekal ilmu yang sudah didapat di kampus, penulis mampu memberikan saran agar masalah yang dialami di tempat magang mendapat solusi. Selama pelaksanaan magang berlangsung penulis dapat dengan cepat beradaptasi dengan lingkungan baru di perusahaan. Serta dapat memajemen waktu dan fleksibel ketika diberi tugas.

- **Kekurangan**

Selain pengembangan yang saya dapatkan saya juga memiliki kekurangan di dalam hal komunikasi, dimana selama magang saya terkadang merasa tidak percaya diri jika harus ngobrol dan berbicara kepada nasabah untuk menjelaskan sesuatu. Hal ini tidak baik dilakukan karena dalam pelayanan komunikasi adalah kunci yang sangat penting dilakukan.

8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan dan Kekurangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa

- **Pengembangan**

Proses kegiatan magang sangat berdampak positif bagi mahasiswa, seperti mengembangkan kemampuan kognitif. Seperti mengingat standar operasional dalam kerja dan mengaplikasikannya serta memahami karakteristik nasabah. Proses kegiatan magang juga mengajarkan kemampuan penulis untuk berfikir luas, yang artinya penulis diajarkan tidak hanya memandang satu hal dari satu sudut pandang sehingga dapat menghasilkan pemikiran yang luas.

- **Kekurangan**

Pada dasarnya saya adalah seseorang yang pemalu sehingga saya sering kali menyimpan ide-ide kreatif saya dan tidak berani untuk menyampaikan kepada karyawan yang ada disana. Tetapi saya berusaha menyampaikan ide-ide tersebut melalui dosen supervisor saya agar dapat disampaikan dan dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

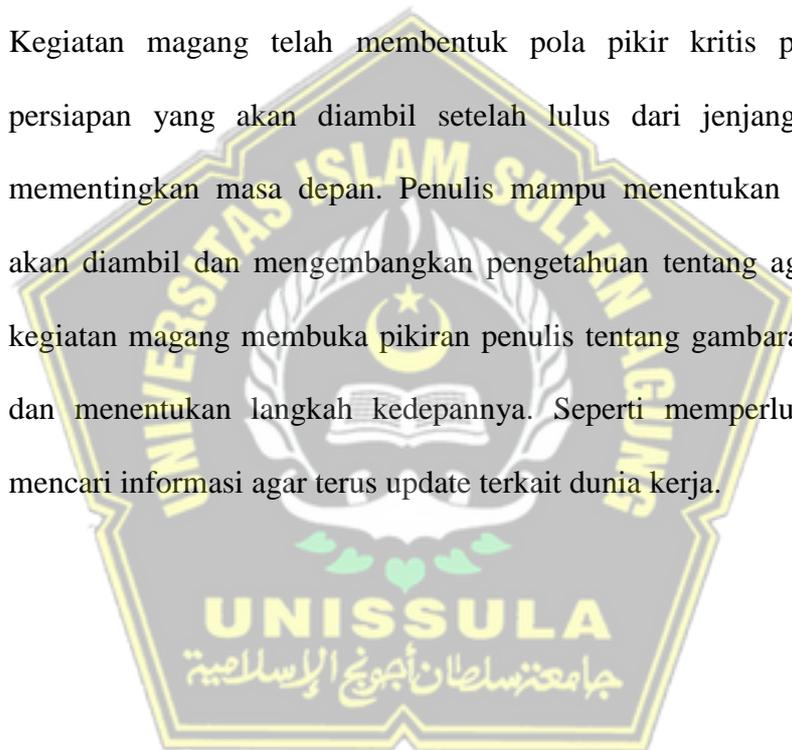
8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang

Kegiatan magang sangatlah penting bagi penulis, selain menjadikan pengalaman, penulis banyak mendapatkan manfaat dengan adanya kegiatan magang tersebut, seperti mengambil keputusan dan butuh bertanggung jawab yang besar, ketelitian dalam bekerja dan keuletan yang harus ditanam dalam diri penulis sehingga pekerjaan dapat terselesaikan.

Pantang menyerah dalam menghadapi masalah juga menjadi dasar kesuksesan dalam bekerja. Selain itu juga kunci dari kesuksesan adalah memiliki tekad yang kuat dan konsisten dengan apa yang sedang di kerjakan dan juga memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam hal apapun terutama adalah disiplin waktu.

8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan Mahasiswa

Kegiatan magang telah membentuk pola pikir kritis penulis terkait persiapan yang akan diambil setelah lulus dari jenjang sarjana dan mementingkan masa depan. Penulis mampu menentukan rencana yang akan diambil dan mengembangkan pengetahuan tentang agama. Melalui kegiatan magang membuka pikiran penulis tentang gambaran dunia kerja dan menentukan langkah kedepannya. Seperti memperluas relasi dan mencari informasi agar terus update terkait dunia kerja.



Daftar Pustaka

- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Manajemen-Bank-Bab-IX-Pemasaran-Bank-Komersil*. (n.d.).
- Pawennari, A., Afiah, I. N., Nusran, M., & ... (2021). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Di *Journal Mathla'ul ...*, 1(2), 11–17.
<http://journal.halalunmabanten.id/index.php/ijma/article/view/17>
- Tjiptono. (2011). *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas*. 6(2), 104–111.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2012). Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1(1), 1–11.
- Safrizal, & Mardhatillah, A. (2019). *Servqual pada bpr syariah adeco kota langsa* 1,2,. 3, 174–183.
- Susanto, R. D., & Sunami, T. (2019). Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode ServQual. *Jurnal DINAMIKA TEKNIK*, XII(2), 1–9.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2012). Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1(1), 1–11.

Safrizal, & Mardhatillah, A. (2019). *Servqual pada bpr syariah adeco kota langsa* 1,2,. 3, 174–183.

Susanto, R. D., & Sunami, T. (2019). Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode ServQual. *Jurnal DINAMIKA TEKNIK*, XII(2), 1–9.

https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia

<https://masoemiversity.ac.id/berita/fungsi-perbankan-syariah-dalam-lembaga-keuangan-bank.php>

<https://fungsi.co.id/wawancara-menurut-para-ahli/>

<https://www.zonareferensi.com/pengertian-observasi/>

<https://media.neliti.com/media/publications/29587-ID-analisis-kepuasan-konsumen-servqual-model-dan-important-performance-analysis-mod>

