

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Lembaga keuangan di Indonesia baik Bank maupun Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) saat ini berkembang sangat pesat. Menurut Otoritas Jasa Keuangan, pada Bulan Januari 2019 aset Perbankan Indonesia mencapai Rp7.913,49 Triliun, sedangkan aset LKBB mencapai Rp2.384,14 Triliun.

Tabel 1.1 Perkembangan Aset Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Bulan Agustus 2018-Januari 2019
(Dalam Triliun Rp)

Lembaga Keuangan	Agustus 2018	September 2018	Oktober 2018	November 2018	Desember 2018	Januari 2019
Perbankan	7.644,19	7.768,87	7.877,83	7.877,84	8.068,35	7.913,49
LKBB	2.293,45	2.311,09	2.307,51	2.321,18	2.353,74	2.384,14
Total	9.937,64	10.079,96	10.185,34	10.199,02	10.422,09	10.297,63

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, 2019

Perkembangan lembaga keuangan tersebut mengharuskan lembaga keuangan untuk konsisten menjalankan fungsi, tugas, tanggung jawab dan wewenangnya dalam melayani masyarakat agar nasabah bertahan. Cara untuk mempertahankan nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Apabila nasabah puas dengan pelayanan suatu lembaga keuangan, nasabah akan menggunakan jasa dan produk secara terus menerus serta merekomendasikan lembaga keuangan tersebut. Sebaliknya apabila nasabah kecewa dengan pelayanan suatu lembaga keuangan, maka nasabah akan menutup rekening dan mungkin tidak merekomendasikan lembaga keuangan tersebut.

Lembaga keuangan perlu menyiapkan petugas untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya yang disebut *Customer Service*. *Customer Service* adalah petugas yang berada di *front office* dan merupakan sumber informasi serta perantara antara lembaga keuangan dengan nasabah. Diharapkan *Customer Service* memberikan pelayanan yang dilakukan secara cepat, tepat, ramah dan nyaman, sehingga dapat memenuhi harapan nasabah.

Baitul Maal Wat Tamwil atau BMT adalah salah satu lembaga keuangan bukan bank berskala mikro yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa dengan prinsip syariah. BMT yang merupakan bentuk dari Koperasi Jasa Keuangan Syariah harus dapat memberikan pelayanan terbaik agar tidak kalah bersaing dengan koperasi konvensional. BMT Bangun Rakyat Sejahtera sebagai lembaga keuangan sangat memprioritaskan dan mengutamakan kepentingan serta kepuasan anggotanya, sehingga BMT Bangun Rakyat Sejahtera selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada anggotanya sesuai dengan standar pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki.

BMT Bangun Rakyat Sejahtera tidak lepas dari hal pelayanan *Customer Service*. Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* sangat berpengaruh terhadap kemajuan BMT Bangun Rakyat Sejahtera. Banyaknya jumlah anggota mencerminkan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*. *Customer Service* berada di bagian depan BMT sehingga menjadi cerminan apakah BMT tersebut baik atau buruk dalam melayani anggota. BMT Bangun Rakyat Sejahtera juga memiliki SOP yang harus dilaksanakan oleh *Customer Service*. SOP *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera berisi

panduan urutan kegiatan dari awal pelayanan hingga akhir pelayanan yang harus dilakukan agar pekerjaan berjalan dengan baik dan maksimal dalam melayani anggota.

Dalam dunia nyata banyak ditemukan sikap seorang *Customer Service* yang tidak sesuai dengan SOP, terkadang *Customer Service* cenderung mengabaikan, tidak memperhatikan, membuat nasabah tersinggung, mengingkari janji dan tidak tepat waktu. Kondisi seperti ini mengakibatkan banyak nasabah kecewa, merasa dirugikan dan mengeluh atas pelayanan yang diberikan. Risiko yang akan muncul adalah nasabah akan pergi beralih ke lembaga keuangan lain. Apabila pelayanan yang diberikan *Customer Service* di BMT Bangun Rakyat Sejahtera tidak baik, maka berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Berdasarkan dasar pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka pengajuan judul dalam penulisan ini yaitu “**Evaluasi Kinerja *Customer Service* di BMT Bangun Rakyat Sejahtera Yogyakarta**”.

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan uraian diatas, tujuan dari kegiatan magang ini antara lain sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui apakah kinerja *Customer Service* telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di BMT Bangun Rakyat Sejahtera.
2. Untuk mengetahui kendala yang terdapat pada *Customer Service* saat melakukan pelayanan di BMT Bangun Rakyat Sejahtera.

1.3 Target Magang

Target yang akan dicapai dengan kegiatan magang ini antara lain sebagai berikut.

1. Mampu menjelaskan kesesuaian kinerja *Customer Service* dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di BMT Bangun Rakyat Sejahtera.
2. Mampu menjelaskan kendala yang terdapat pada *Customer Service* saat melakukan pelayanan di BMT Bangun Rakyat Sejahtera.

1.4 Bidang Magang

Objek yang dilakukan pada saat kegiatan magang berlangsung adalah bagian pelayanan *Customer Service*. *Customer Service* adalah petugas yang berada di bagian depan suatu lembaga keuangan. Tugas yang harus dilakukan oleh *Customer Service* yaitu mulai dari pembukaan rekening, pemeliharaan rekening, penutupan rekening, pelayanan informasi, pelayanan keluhan, pelayanan administrasi, pekerjaan administrasi dan pelayanan solusi.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi yang dijadikan tempat untuk berlangsungnya kegiatan magang beralamat di Jalan Timoho II Gang Delima Nomor 2 Miliran, Muja Muju, Umbulharjo, Yogyakarta. Nomor telepon (0274) 7492205. Denah lokasi BMT Bangun Rakyat Sejahtera dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Pada laporan magang ini terdapat empat bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan laporan magang ini antara lain sebagai berikut.

Bab I: Pendahuluan

Bab ini berisi dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan.

Bab II: Landasan Teori

Bab ini berisi tentang hal yang bersangkutan dengan materi-materi yang akan dibahas dalam laporan akhir dengan sumber pendukung.

Bab III: Analisis Deskripsi

Bab ini berisi penjelasan gambaran umum tempat magang serta deskripsi tentang data hasil temuan dari lapangan sesuai dengan tema yang diangkat.

Bab IV: Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi penjabaran kesimpulan dan saran hasil analisis dari bab-bab sebelumnya.