

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia saat ini sangat pesat seiring berjalannya waktu, dimana banyaknya tawaran layanan dari berbagai Bank Syariah. Berdasarkan Statistika Perbankan Syariah (SPS) per Desember 2018 Bank Umum Syariah (BUS) memiliki 478 Kantor Cabang sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) memiliki 153 Kantor Cabang, dimana belum termasuk jumlah Kantor Cabang Pembantu serta Kantor Kas yang dimiliki. Dengan perkembangan yang sangat pesat tidak memungkinkan adanya persaingan yang ketat antar Bank Syariah dimulai dari strategi yang dimiliki sampai beragam produk maupun layanan yang ditawarkan.

Ada berbagai faktor yang menjadi tolak ukur bank itu berhasil ataupun tidak, salah satunya yaitu minat atau tertariknya nasabah terhadap bank tersebut baik dari segi pelayanannya maupun dari segi produknya. Bank bisa mendapatkan profitabilitas yang maksimal apabila banyak nasabah yang menaruh minat atau tertarik terhadap produk bank tersebut. Karena semakin banyak nasabah yang tertarik maka semakin banyak pula dana yang masuk kemudian diputar kembali seperti pemberian pinjaman kepada nasabah yang membutuhkan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2012: 74-75) agar nasabah merasa puas maka bank harus menawarkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang

dibutuhkan nasabah serta saat melakukan pelayanan hendaknya pegawai bank melayaninya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas seperti: (1) Reliabilitas, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (2) Responsivitas, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (3) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan; (4) Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan; (5) Bukti fisik, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

Pelayanan bank kepada nasabah tidak cukup hanya sekedar memuaskan nasabah atau sekedar sesuai harapan nasabah, namun harus memberi pelayanan yang berkesan. Oleh karena itu adanya *teller* yang merupakan salah satu di antara bagian penting bagi sebuah bank yang memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan nasabah bank pada khususnya. Sangat lah penting bagi seorang *teller* untuk memiliki keterampilan dalam melakukan tugas-tugasnya dan memberikan pelayanan yang prima agar kesan positif dapat tertanam dibenak nasabah.

Teller juga memiliki tanggung jawab yang besar dalam melakukan tugasnya, terutama terkait dengan keakuratan dan ketepatan dalam melayani transaksi nasabah serta mencatat transaksi dengan benar yang dapat membawa dampak bagi bank baik dari segi citra, operasional sampai kepercayaan dari

nasabahnya. Dalam menjalankan tanggung jawabnya itu terdapat risiko yang terjadi baik skala kecil sampai besar yang berdampak kepada bank dan nasabah.

Tidak terkecuali pada Bank Muamalat Kantor Kas UII, dimana dalam melakukan pelayanan dan penginputan pembayaran uang perkuliahan seperti pembayaran uang spp, catur darma, skripsi, pendadaran dan sebagainya juga membutuhkan keakuratan dan ketepatan dalam melayani transaksi mahasiswa serta mencatat transaksinya dengan benar. Tidak menutup kemungkinan terjadinya suatu risiko atau permasalahan yang terjadi, yang mana apabila risiko tersebut tidak ditangani dengan segera dan benar sesuai dengan prosedur maka berdampak pada bank seperti citra bank dan kelangsungan kegiatan operasionalnya serta pada nasabah seperti berkurangnya bahkan hilangnya kepercayaan kepada bank tersebut.

Oleh karena itu Berdasarkan uraian diatas maka laporan tugas akhir ini mengangkat judul **“Prosedur Penanganan Risiko *Teller* pada Locket Pembayaran PT Bank Muamalat Tbk Kantor Kas UII Yogyakarta”**

1.2 Tujuan Magang

Tujuan pada kegiatan magang ini adalah untuk:

- 1) Mengetahui tentang jenis risiko *Teller* pada loket pembayaran di Bank Muamalat Kantor Kas UII Yogyakarta
- 2) Mengetahui Prosedur penanganan risiko *Teller* pada loket pembayaran di Bank Muamalat Kantor Kas UII Yogyakarta

1.3 Target Magang

Target yang ingin dicapai setelah melaksanakan kegiatan magang adalah :

- 1) Mampu menjelaskan berbagai jenis risiko *Teller* pada loket pembayaran di Bank Muamalat Kantor Kas UII Yogyakarta
- 2) Mampu menjelaskan prosedur penanganan risiko *Teller* pada loket pembayaran di Bank Muamalat Kantor Kas UII Yogyakarta

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang dilaksanakan langsung berkaitan dengan layanan pada loket pembayaran di kantor kas UII yaitu sebagai *Teller*. Di mana kegiatan yang dilakukan terkait dengan pembayaran perkuliahan yang ada di Universitas Islam Indonesia seperti pembayaran skripsi, pendadaran, kerja praktek, wisuda, ijazah, cuti dan sebagainya

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang dilaksanakan di Bank Muamalat Kantor Kas UII Yogyakarta yang berlokasi di kampus Universitas Islam Indonesia, Jl. Kaliurang Km. 14.5, Umbulmartani, Ngemplak, Sleman, Yogyakarta 55584.

1.6 Jadwal Magang

Magang dilaksanakan selama 1 bulan (4 minggu) yang dilaksanakan pada tanggal 25 Februari-25 Maret 2019 Adapun jadwal magang yang dilaksanakan di Bank Muamalat Kantor Kas UII Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Magang

NO	KEGIATAN	2019																			
		Feb				Mar				Apr				Mei				Jun			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pemilihan Tempat Magang	■	■	■																	
2.	Pembekalan Magang			■	■																
3.	Pelaksanaan Magang					■	■	■	■	■	■	■	■								
4.	Bimbingan Laporan Magang					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
5.	Penyusunan Laporan Magang						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
6.	Ujian TA dan Ujian Kompetensi																	■	■	■	■

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan magang ini terdapat 4 bab yang secara garis besar adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab awalan dalam penyusunan tugas akhir yang menjelaskan latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran oleh penulis yang akan dituangkan dalam penyusunan tugas akhir ini serta target dan tujuan yang ingin dicapai oleh penulis.

BAB II LANDASAN TEORI

Merupakan bab yang menjadi penjelas atau menguraikan teori yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang diangkat atau yang terjadi, dimana teori ini berguna dalam menyusun kesimpulan dan rekomendasi magang.

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF

Merupakan bab yang terdiri dari data umum dan data khusus. Dimana data umum membahas gambaran umum tempat magang seperti, profil bank, visi dan misi bank, struktur organisasi bank, Produk dan Layanan bank dan sebagainya sedangkan data khusus berisikan data-data yang diperoleh saat magang baik data yang diolah maupun melakukan wawancara yang berhubungan dengan pelaporan hasil pelaksanaan magang.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab yang berisi penjabaran kesimpulan dari hasil analisis dari bab sebelumnya, kesimpulan ini disusun berdasarkan rumusan permasalahan yang disusun, kemudian memasukkan saran demi perubahan menjadi lebih baik lagi kedepannya untuk Bank Muamalat Kantor Kas UII Yogyakarta.