

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi Indonesia, khususnya di sektor jasa, menciptakan persaingan yang semakin ketat, tidak terkecuali di sektor perbankan. Di sektor jasa keuangan, tidak lagi bergantung pada produk tetapi juga bergantung pada layanan, terutama pada layanan yang sangat baik. Hal ini disebabkan banyaknya bisnis syariah dan perbankan konvensional yang mengemas layanan mereka sedemikian rupa sehingga mereka masih ada di mata masyarakat umum untuk mempertahankan citra perusahaan mereka dengan menerapkan budaya layanan prima dengan baik dan benar. Layanan luar biasa ini adalah layanan berkualitas tinggi, layanan luar biasa, dan layanan terbaik untuk masyarakat atau layanan pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi dalam memenuhi kebutuhan mereka. Berdasarkan uraian di atas bahwa perusahaan perbankan harus dapat memberikan layanan yang prima dimana layanan yang prima dapat digunakan sebagai keunggulan dibandingkan dengan bisnis perbankan lainnya sehingga dapat bertahan dalam persaingan yang ketat (Asosiasi Bankir Indonesia, 2014).

Budaya Layanan Prima adalah sebagai salah satu perhatian atau cara untuk pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan pelanggan dan menjadi kebiasaan yang baik di perusahaan untuk menciptakan citra sebuah perusahaan Superior. Perbankan di Indonesia Telah mengadopsi budaya layanan prima, salah satunya adalah Bank Syariah. Bank

Syariah di Indonesia menerapkan budaya layanan prima, salah satunya adalah Bank Syariah Bukopin. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta memiliki beberapa produk termasuk produk penggalangan dana, produk pembiayaan, dan jasa. Bukopin Syariah menawarkan produk yang telah menerapkan budaya layanan berkualitas tinggi dan sangat baik kepada perusahaan. Penerapan budaya layanan prima di kantor cabang Bank Syariah Bukopin Yogyakarta telah menerapkan standar pelayanan yang baik.

Berdasarkan uraian diatas yang berkaitan dengan penulisan laporan magang, maka saya tertarik untuk mengambil gelar **"Implementasi Budaya Layanan Prima di Kantor Cabang Bank Syariah Bukopin Yogyakarta "**

1.2 Tujuan magang

Tujuan dari kegiatan magang di Bank Bukopin Syariah Kantor Cabang Yogyakarta adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan budaya pelayanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui manfaat budaya pelayanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

1.3 Target Magang

Target magang di Bank Bukopin Syariah Cabang Yogyakarta adalah:

1. Dapat memahami tentang bagaimana penerapan budaya pelayanan prima di Bank Bukopin Syariah Cabang Yogyakarta.
2. Dapat memahami manfaat budaya pelayanan prima di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang yang dilakukan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta untuk menyelesaikan tugas akhir ini adalah bagian *customer service*.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang diadakan di Bank Syariah Bukopin Jl. MT. Haryono No.7, Suryodiningratan, Kabupaten Mantriweron, Kota Yogyakarta, DIY 55141.

1.6 Jadwal Magang

Jadwal magang adalah selama satu bulan, mulai dari satu Maret hingga satu April 2019 dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan kegiatan Magang

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pelaksanaan kegiatan magang	■																
2	Bimbingan mingguan dengan dosen pembimbing						■											
3	Penyusunan laporan magang									■								
4	Ujian TA																	■

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan laporan magang ini terdapat 4 bab yang akan menjadi penulisan laporan magang, secara garis besar membahas mengenai beberapa sub-sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pengantar yang berisi dasar pemikiran magang, tujuan magang, bidang magang, lokasi magang, target magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II DASAR TEORI

Bab ini membahas dasar teori yang mendasari masalah dan berisi solusinya.

BAB III ANALISA DESKRIPTIF

Analisis deskriptif terdiri dari data umum dan data khusus. Data umum menjelaskan gambaran umum tentang lokasi magang, visi dan misi perusahaan, sejarah dan budaya kerja. Sedangkan data khusus menjelaskan data temuan saat magang.

BAB IV PENUTUP

Bab ini adalah bab penutup dari persiapan laporan magang. Bab ini menjelaskan kesimpulan yang diambil berdasarkan rumusan masalah, memberikan saran untuk pengembangan dan kemajuan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

