

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DI BANK BNI SYARIAH

KANTOR CABANG PEMBANTU BANTUL

Laporan Magang



Disusun Oleh:

Muhammad Siswanto

14211099

Program Studi Manajemen Perusahaan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2017

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DI BANK BNI SYARIAH

KANTOR CABANG PEMBANTU BANTUL

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan
jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia**

Disusun Oleh:

Muhammad Siswanto

14211099

Program Studi Manajemen Perusahaan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2017

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DI BANK BNI SYARIAH

KANTOR CABANG PEMBANTU BANTUL



Disusun Oleh:

Nama : **Muhammad Siswanto**
No.Mahasiswa : **14211099**
Program Studi : **Manajemen Perusahaan**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal: *25 Januari 2017*



(Rr. Siti Muslikhah SE., M. Sc)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 22 Januari 2017

Penulis



Muhammad Siswanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan magang dan menyelesaikan penyusunan tugas akhir tentang **“Penerapan *Service Excellent* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul.”**

Penulisan tugas akhir atau laporan magang ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya, Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan magang ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dra. Nurfauziah, MM selaku ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Arief Darmawan SE., MM selaku sekretaris Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Rr. Siti Muslikhah SE., M. Sc selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini.
4. Bapak dan Ibu dosen pengajar Program Studi Manajemen Perusahaan Diploma III Fakultas Ekonomi yang telah mencurahkan ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.
5. Kedua orangtua yang telah memberikan dukungan kepada penulis berupa dukungan moril maupun materiil.

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan magang ini baik dalam penyajian materi maupun pembahasan, oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Yogyakarta, 22 Januari 2017

Penulis

Muhammad Siswanto

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang	4
1.3 Target Magang	4
1.4 Bidang Magang	4
1.5 Lokasi Magang.....	5
1.6 Jadwal Magang.....	6
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang	7
BAB II: LANDASAN TEORI.....	9
2.1 <i>Service Excellent</i>	9
2.2 Kualitas Pelayanan	10

2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.4 Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	18
2.5 Strategi Mewujudkan Layanan Prima.....	22
2.6 Mengukur Kualitas Pelayanan	24
2.7 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	28
BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF.....	31
3.1 Data Umum.....	31
3.1.1 Sejarah Berdirinya BNI Syariah.....	31
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	34
3.1.3 Struktur Organisasi	34
3.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab	35
3.2 Data Khusus	41
3.2.1 Penerapan <i>Service Excellent</i> di BNI Syariah	41
3.2.2 Kendala Penerapan <i>Service Excellent</i> di BNI Syariah	50
BAB IV: PENUTUP	53
4.1 Kesimpulan	53
4.2 Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Rincian Jadwal Pelaksanaan Magang	6
Tabel 2.1: Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Lokasi Magang.....	5
Gambar 3.1: Struktur BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

Lampiran 2: Foto-foto BNI Syariah KCP Bantul

Lampiran 3: Hasil Wawancara dengan Petugas BNI Syariah KCP Bantul