

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Islamic Banking merupakan istilah dari perbankan syariah internasional atau disebut juga dengan *interest-free banking*. Bank syariah awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan, agar pelaksanaannya sesuai dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah islam yang berkaitan dengan pelanggaran praktek riba, kegiatan *maisir* (spekulasi), dan *gharar* (ketidakjelasan).

Di tengah keadaan perekonomian global yang masih dalam tahap pemulihan, kondisi perbankan syariah (Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah), sejalan dengan perbankan nasional, terjaga dengan baik dan menunjukkan perkembangan yang positif. Seluruh indikator kinerja perbankan syariah semakin membaik yang meliputi pertumbuhan asset, dana pihak ketiga, dan pembiayaan. Beberapa faktor yang akan mendukung perkembangan perbankan syariah ke depan yaitu penguatan permodalan, *spin-off* UUS yang ditargetkan selesai pada tahun 2023 sesuai Roadmap Perbankan Syariah Indonesia (RPSI) 2015-2019 (Booklet Perbankan Syariah Indonesia. 2017).

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sebagai lembaga keuangan menjalankan kegiatan dalam bidang jasa tentu tidak terlepas dari sikap

melayani nasabah, maka perusahaan harus dapat memberikan pelayanan prima kepada para nasabah agar tidak pindah ke perusahaan lain. Oleh karena itu petugas *frontliner* dituntut untuk memberikan pelayanan *excellence* dan harus dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Peran bank di sektor *frontliner* memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dianggap perlu adanya pembahasan lebih lanjut tentang **“Prosedur Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) X”**.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari pelaksanaan magang yang dilakukan di BPRS X adalah:

- a. Mengetahui prosedur pelayanan prima *customer service* terhadap nasabah di BPRS X.
- b. Mengetahui proses pelayanan prima *customer service* terhadap nasabah pada BPRS X dari awal pelayanan hingga pelayanan akhir.

1.3 Target Magang

Target yang ingin dicapai dalam pelaksanaan magang di BPRS X adalah

- a. Mampu menjelaskan prosedur pelayanan prima *Customer service* terhadap nasabah di BPRS X.
- b. Mampu menjelaskan proses pelayanan prima *Customer Service* pada nasabah dari awal pelayanan hingga akhir pelayanan di BPRS X.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang dilakukan pada bidang Frontliner (Customer Service) di BPRS X.

1.5 Lokasi Magang

Kegiatan magang pada BPRS X berlokasi di Jl. Magelang KM. 8,5, Sendangadi, Mlati, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.6 Jadwal Magang

Pelaksanaan kegiatan magang dilaksanakan selama 30 hari di BPRS X, dimulai dari tanggal 1 Maret 2018 sampai dengan tanggal 31 Maret 2018. Jadwal kegiatan magang sendiri sebagai berikut.

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Magang

No	Kegiatan	Februari	Maret				April				Mei			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Surat Pengantar Magang													
2	Pengajuan permohonan magang													
3	Pelaksanaan magang													
4	Bimbingan mingguan dengan dosen pembimbing													
5	Penyusunan laporan magang													
6	Ujian TA													

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Dalam penulisan laporan magang sistematikanya terdiri dari empat bab, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang dasar pemikiran yang berisi tentang alasan penulis dengan mengambil topik pembahasan dalam penulisan tugas akhir, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang dan jadwal magang serta sistematika penulisan laporan magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi acuan penulis untuk membahas masalah yang ada. Landasan teori berasal dari berbagai sumber baik berupa peraturan pemerintah, jurnal, Undang-Undang, buku serta media internet.

BAB III ANALISIS DISKRIPITIF

Bab ini memberikan gambaran umum dan penjabaran mengenai profil lengkap dari tempat magang dan substansinya bab ini akan memaparkan mengenai hasil akhir penulis selama kegiatan magang. Hasil akhir ini berupa jawaban atas tujuan magang terkait topik yang diambil.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup yang dimanakan menjelaskan mengenai beberapa kesimpulan dan saran dari semua bab yang telah di paparkan. Memberikan beberapa saran untuk pihak yang terkait juga dimasukkan penulis ke dalam bab ini.