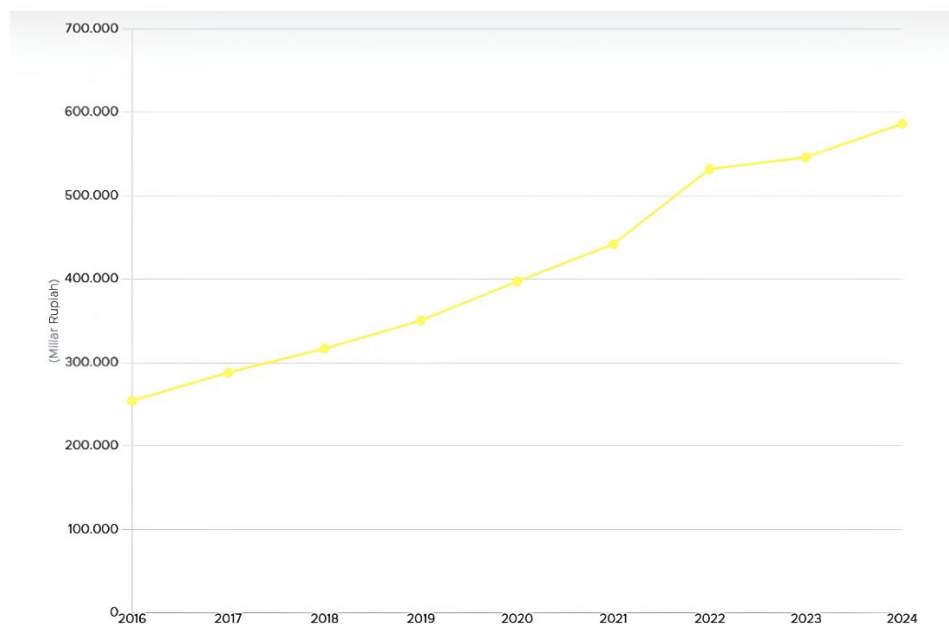


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kegiatan Magang

Sektor perbankan adalah salah satu sektor yang berperan penting dalam pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Perbankan memiliki tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, pinjaman uang, dan memberikan jasa pengiriman uang (Aprilliani, 2023). Negara Indonesia salah satu penduduk muslim terbanyak di dunia, sehingga mulai banyak yang mendirikan jasa keuangan berbasis syariah salah satunya bank syariah. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, yang mana menggunakan sistem bagi hasil (Lutfiani et al., 2024).

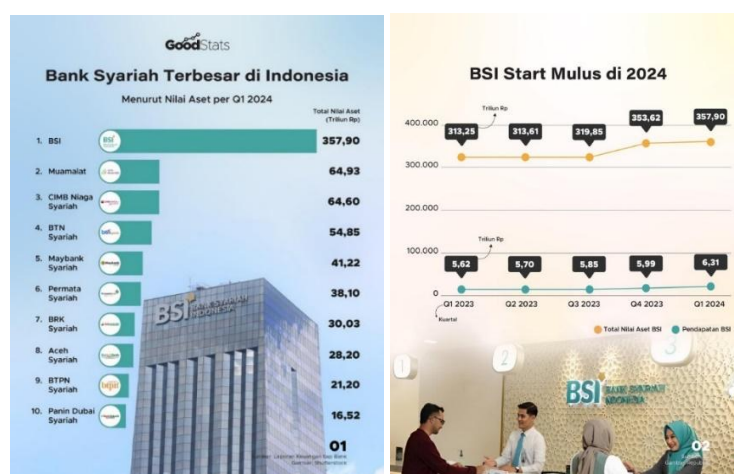
Perbankan syariah akhir-akhir ini semakin meningkat yang ditandai dengan terus tumbuhnya bank umum syariah di Indonesia (Nugroho, 2022). Sesuai laporan *State of The Global Islamic Economy* (SGIE) di tahun 2023, Indonesia berhasil menduduki posisi tiga besar negara dengan peringkat *The Global Islamic Economy Indicator* (GIEI) tertinggi. Berdasarkan gambar di bawah ini, hasil statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menunjukkan data 9 tahun terakhir, total aset bank umum syariah terus menunjukkan tren kenaikan setiap tahun. Pada tahun 2016, total aset tercatat sebesar Rp.254.184 miliar. Terjadi kenaikan konsisten mencapai Rp.397.073 miliar di tahun 2020. Pertumbuhan semakin tajam pasca-pandemi, hingga mencapai Rp.531.860 miliar pada tahun 2022 dan terus meningkat menjadi Rp586.055 miliar di tahun 2024 (Irhamni, 2024).



Sumber: *GoodStats*, 2024

Gambar 1. 1 Tren Pertumbuhan Total Aset Bank Syariah di Indonesia

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa keuangan di Indonesia yang menyediakan layanan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Sebagai bank syariah, BSI menawarkan berbagai produk dan layanan keuangan, termasuk tabungan, pembiayaan, investasi, dan layanan perbankan digital, dengan tujuan mendukung pertumbuhan ekonomi halal di Indonesia. BSI mengalami pertumbuhan yang signifikan, sehingga BSI memiliki *market share* tertinggi di antara bank syariah di Indonesia. Sesuai dengan data pada gambar di bawah ini, di mana PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) memimpin pasar perbankan syariah di Indonesia pada kuartal 1-2024 dengan total nilai aset mencapai Rp.357,90 triliun dan pendapatan meningkat menjadi Rp. 6,31 triliun. Selain itu, BSI juga sukses membukukan pertumbuhan pendapatan di periode awal tahun 2025 ini sebesar 12,3% (y-to-y) (Lubis, 2024).



Sumber: *GoodStats*, 2024

Gambar 1. 2 Bank Syariah Terbesar di Indonesia

Berdasarkan laporan tahunan 2023, BSI memiliki total 1.039 kantor cabang dan kantor cabang pembantu yang tersebar di berbagai provinsi di Indonesia. Jumlah ini menunjukkan penurunan dibandingkan dengan tahun 2021, di mana BSI memiliki 1.244 kantor cabang dan kantor cabang pembantu. Selain itu, pada April 2024, BSI mengoperasikan lebih dari 1.100 kantor cabang untuk melayani nasabah. Kinerja atau pertumbuhan BSI didukung oleh bagaimana kinerja yang dilakukan oleh kantor cabang yang tersebar di Indonesia. Hal yang dapat mempengaruhi daya saing untuk menghadapi kompetitor adalah salah satunya dari segi kualitas pelayanan. Tingkat baik buruknya pelayanan merupakan penyebab yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan karena pelanggan merasa puas, dengan menetapkan program layanan yang berkualitas akan memberikan nilai lebih dari pesaing (Nugroho, 2022).

BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari adalah salah satu kantor cabang yang ada di Kota Bogor. Bank Syariah Indonesia memiliki *website* untuk mempermudah mengakses informasi, termasuk pada masing-masing cabang. BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari ini memiliki nilai rating 3,6 pada *website* tersebut. Rating pada sebuah

website dapat memperlihatkan atau mengukur bagaimana kualitas yang dimiliki pada perusahaan serta tingkat kepuasan pelanggan pada perusahaan. Menurut (Hodge, 2024) baik atau buruknya penilaian dapat diperoleh berdasarkan rentang nilai berikut:

Tabel 1. 1 Rentang Nilai Umpan Balik Pelanggan

RENTANG NILAI	KATEGORI
1.0 – 1.9	Sangat Buruk
2.0 – 2.9	Buruk
3.0 – 3.9	Cukup
4.0 – 4.4	Baik
4.5 – 5.0	Sangat Baik

Sumber: Super survey, 2024

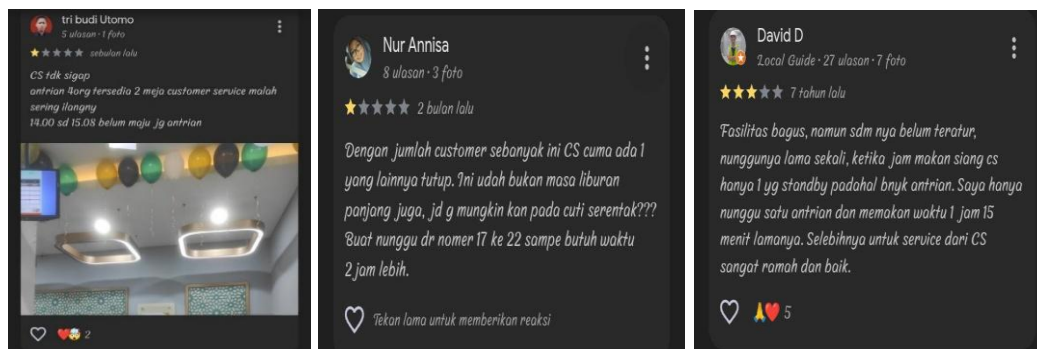
Berdasarkan rentang nilai di atas, rating umpan balik BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari dapat dikatakan cukup, yaitu tidak buruk maupun baik karena memperoleh rating senilai 3,3 pada laman *website*-nya. Walaupun dikatakan cukup, tetapi masih banyak nasabah yang memberikan umpan balik dengan memberikan rating 1 bintang dan ulasan ketidakpuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pada BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari.



Sumber: BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari, 2025

Gambar 1. 3 Rating Umpan Balik BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari

Banyak nasabah yang mengeluhkan kualitas pelayanan di cabang Pajajaran Sukasari ini sangat lama dan kurangnya petugas layanan sebagai *customer service* (CS). Secara operasional *customer service* di BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari hanya memiliki dua meja pelayanan, tetapi kenyataannya sering kali hanya satu petugas CS yang aktif melayani nasabah dan meja satunya tidak beroperasi karena tidak adanya petugas CS. Beberapa ulasan nasabah sesuai pada gambar 1.4, menunjukkan di mana nasabah merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan yaitu tidak sigapnya sebagai CS dalam melayani serta seringnya salah satu meja CS tutup sehingga hanya tersisa satu meja saja yang melayani para nasabah. Hal tersebut menyebabkan terjadinya penumpukan antrian yang cukup panjang, sehingga nasabah harus menunggu dalam waktu yang lama bahkan hingga berjam-jam. Ketidaksiapan dan kurangnya tenaga kerja yang melayani secara langsung berimbas langsung pada kepuasan nasabah.



Sumber: BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari, 2025

Gambar 1. 4 Ulasan dan Umpan Balik Nasabah BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari

Pernyataan atau beberapa ulasan nasabah tersebut sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Penulis sebagai salah satu peserta magang di BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari mengamati secara langsung, di mana antrean atau pelayanan yang sangat lama walaupun di hari biasa yang tidak begitu padat. Sistem antrean sendiri sudah memanfaatkan teknologi dengan menggunakan mesin antrian, sehingga para nasabah tidak perlu mengantri kembali untuk mendapatkan nomor antrean. Selain itu, fasilitas yang diberikan sangat nyaman, serta CS melayani dengan sangat baik dan ramah. Hal tersebut menjadi nilai tambah di mata nasabah sesuai dengan salah satu ulasan nasabah pada gambar 1.4, hanya saja kualitas pelayanan yang kurang menyebabkan ketidakpuasan nasabah terhadap BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari.

Tabel 1. 2 Rating Kepuasan Nasabah Pada *Website* BSI Kantor Cabang Kota Bogor

Kantor Cabang	Rating
BSI KC Tanah Sareal	4.8
BSI KC Pajajaran Bantarjati	4.2
BSI KC Bogor Ahmad Yani	4.0
BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari	3.6

Sumber: *Website* BSI kantor cabang Kota Bogor, 2025

Tidak hanya kualitas pelayanan yang kurang, BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari ini memiliki nilai rating terendah di antara beberapa kantor cabang di Kota Bogor. Beberapa kantor cabang tersebut di antara lain adalah kantor cabang Tanah Sareal, Pajajaran Bantarjati, dan Ahmad Yani. Ketiga kantor cabang memiliki kategori nilai rating yang baik dan sangat baik, sesuai dengan tabel 1.2 dimana nilai rating tidak ada yang di bawah nilai 4.0. Hal tersebut menunjukkan bahwa BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari ini banyak nasabah yang memberikan rating di bawah 3 bintang, yang artinya masih banyak keluhan atau ketidakpuasan dari para nasabah terhadap BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari.

Selama menjalankan program magang di BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari unit pelayanan, penulis menyadari dan menemukan adanya permasalahan dari kualitas pelayanan yang mana dapat ditingkatkan untuk tahap selanjutnya dalam penyelesaian

solusi permasalahan yang terjadi. Berbagai kendala permasalahan yang dihadapi harus dapat diselesaikan dengan baik.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa dan tidak puas (Hafiz, 2022). Pelayanan yang baik dapat dilihat dari sisi pelayanan, penampilan pegawai, dan peralatan teknologi pendukung dalam memudahkan nasabah melakukan transaksi (Wijayanti, 2023). Kualitas perbankan yang baik juga memberikan dampak positif agar nasabah menggunakan kembali jasa dan produk dari bank tersebut, sehingga kemungkinan kecil nasabah beralih ke bank lain (Aprilliani, 2023).

Salah satu tujuan utama bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan, kepuasan nasabah dalam dunia perbankan menjadi hal yang sangat penting, sehingga dapat menimbulkan loyalitas kepada setiap pelanggan (Hafiz, 2022). Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan pelanggan, oleh karena itu strategi kepuasan pelanggan harus didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan (Khaira, 2022).

Kualitas pelayanan terbaik dibutuhkan untuk membangun kepuasan nasabah, karena kualitas yang diberikan bank kepada nasabah akan dinilai oleh nasabah. Kepuasan nasabah menjadi aspek penting bagi perbankan untuk mempertahankan citra perusahaan bagi masyarakat luas. Menurut Aprilliani (2023), citra kualitas perusahaan yang baik dilihat dari persepsi pelanggan, sehingga orientasi kepuasan pelanggan selalu menjadi yang utama dalam visi misi perusahaan. Berdasarkan pemaparan di atas dan kegiatan praktik kerja atau magang yang telah dilaksanakan, maka disusunlah tugas akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari”.

1.2 Tujuan dan Manfaat Kegiatan Magang

1.2.1 Tujuan Kegiatan Magang

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, adapun tujuan dari kegiatan magang atau praktik kerja yaitu sebagai berikut:

1. Mengamati implementasi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang diterapkan oleh BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari dalam melayani nasabah.
2. Mengidentifikasi kendala atau hambatan yang dihadapi oleh BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari dalam menjaga konsistensi pelayanan berkualitas.
3. Memberikan masukan atau rekomendasi permasalahan berdasarkan temuan selama pelaksanaan kegiatan magang di BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari.

1.2.2 Manfaat Kegiatan Magang

Kegiatan magang memberikan berbagai manfaat bagi mahasiswa, universitas, dan perusahaan. Berikut adalah manfaat untuk masing-masing pihak:

1) Bagi Mahasiswa

- a. Pengalaman kerja nyata: mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan akademis ke dalam lingkungan profesional, menghadapi situasi dunia kerja nyata, dan belajar dari tantangan yang dihadapi.
- b. Peningkatan keterampilan: kegiatan magang membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan teknis dan *soft skills* seperti komunikasi, manajemen waktu, dan pemecahan masalah.

2) Bagi Universitas

- a. Jembatan akademik dan industri: universitas dapat membangun hubungan yang lebih erat dengan dunia industri, yang pada gilirannya bisa membantu mengembangkan kurikulum agar lebih relevan dengan kebutuhan pasar kerja.
- b. Ketersediaan data umpan balik: melalui program magang, universitas bisa mendapatkan umpan balik mengenai kualitas lulusan mereka dari perusahaan yang menjadi mitra, membantu meningkatkan kualitas pendidikan.

3) Bagi Perusahaan

- a. Dukungan untuk proyek-proyek kecil: mahasiswa magang dapat membantu menyelesaikan tugas atau proyek-proyek yang tidak memerlukan keterlibatan penuh staf tetap, sehingga meningkatkan efisiensi operasional.
- b. Akses talenta baru: perusahaan mendapatkan akses ke sumber daya manusia yang potensial, di mana mereka bisa mengidentifikasi calon karyawan yang sesuai sebelum menawarkan pekerjaan tetap.

1.3 Ruang Lingkup Kegiatan Magang

Ruang lingkup kegiatan magang pada BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari, yaitu mahasiswa magang akan mendapat kesempatan untuk memahami kondisi nyata di lapangan dengan mempelajari teori bisnis dan terjun langsung untuk merasakan pengalaman yang akan didapatkan selama kegiatan magang berlangsung. Kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis mencakup pengamatan dan partisipasi dalam proses pelayanan nasabah. Fokus ruang lingkup kegiatan ini difokuskan pada analisis kualitas pelayanan, dengan cakupan sebagai berikut:

1. Observasi dan Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah
 - a. Mengamati alur pelayanan, khususnya di *customer service*.
 - b. Menganalisis efektivitas dan efisiensi waktu pelayanan, sistem antrian, dan pelayanan nasabah oleh *customer service*.
2. Penerapan Survei Kepuasan Pelanggan
 - a. Melakukan penyebaran dan pendampingan pengisian survei kepuasan pelanggan kepada nasabah, melalui *link* yang telah disediakan oleh BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari.

- b. Mengumpulkan data berupa rating dan berupa ulasan dari nasabah sebagai bahan analisis pelayanan.
3. Identifikasi Permasalahan dan Usulan Perbaikan
 - a. Mengidentifikasi kendala utama dalam pelayanan, seperti kurangnya jumlah karyawan *customer service*, keterlambatan pelayanan, dan keluhan para nasabah.
 - b. Merekomendasikan perbaikan melalui temuan langsung di lapangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan BSI KC Bogor Pajajaran Sukasari.

