Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BANK MANDIRI CABANG PAREPARE DENGAN BACKOFFICE

IMPROVING THE SERVICE QUALITY OF BANK MANDIRI PAREPARE BRANCH WITH BACKOFFICE

Fitriyani Syukri [1)], Fitriyani [2)], Muhammad zulfadli wahid [3)]
Email : fitriyanisyukri19@gmail.com [1)] fitri.va29@gmail.com [2)], mzulfadliwahid@gmail.com [3)]
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani, Soreang, Kota Parepare, Sulewesi Selatan, 91131

Abstract

Tighter competition makes companies issue more creative strategies to make the company better than competitors. Companies can not only rely on product quality, but companies must also provide services that can make consumers satisfied, therefore the company must always provide the best service. customer satisfaction is one of the important aspects to maintain the company's image in the wider community, so that quality service for customers is one of the northern things. Because improving bank services has an effect on customer satisfaction and increasing the role of banks to attract more customers' attention in contributing to income directly or indirectly to support the existence of banking companies, in general backoffice to bank services is very influential because of the service to sending messages, checking from audits. internal, verification of files or documents and so on, usually done at the back office. So, in this case, the internship students at the Faculty of Economics and Business at the University of Muhammadiyah Parepare carry out internship activities in order to find out work practices and do work properly and well, the results are quite good, students carry out activities skillfully and quickly and customers feel the right service.
Keywords: Service Quality Improvement, Backoffice

Abstrak

Persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan mengeluarkan strategi yang semakin kreatif untuk menjadikan perusahaan lebih baik dari para kompetitor. Perusahaan tidak dapat hanya mengandalkan dari kualitas produk, namun perusahaan juga harus memberikan pelayanan yang dapat membuat konsumen puas, maka dari itu perusahaan harus selalu memberikan pelayanan terbaiknya. kepuasan nasabah merupakan salah satu aspek yang penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan salah satu hal yang utara. Karna dalam peningkatan pelayanan bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah serta peningkatan peranan bank untuk lebih menarik perhatian nasabah dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan perbankan, pada umumnya backoffice terhadap pelayanan bank sangat berpengaruh dikarnakan pelayanan terhadap pengiriman pesan, pemeriksaan dari audit intern, verifikasi berkas atau dokumen dan sebagainya, biasanya dilakukan dibackoffice. Sehingga dalam hal ini mahasiswa magang fakultas ekonomi dan bisnis universitas Muhammadiyah parepare melakukan aktivitas magang guna untuk mengetahui praktik kerja dan melakukan pekerjaan dengan tepat dan baik, hasilnya cukup baik mahasiswa melakukan aktivitas dengan terampil dan juga cepat serta nasabah merasakan pelayanan yang tepat.
Kata Kunci: Peningkatan Kualitas Pelayanan, *Backoffice*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan suatu bank sebagai perusahaan jasa dan pada saat ini kepuasan nasabah melalui kualitas

pelayanan yang baik telah menjadi komitmen perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Pentingnya pelayanan pada dunia perbankan tidak lepas dari kesan yang ditimbulkan pada saat nasabah bertemu langsung dengan pemberi layanan (frontliner), meskipun kesan pada saat nasabah menggunakan fasilitas transaksi yang disediakan bank juga turut mempengaruhi. Karena itulah peran frontliner sangat penting untuk dapat menarik dan menjaga hubungan baik dengan para calon nasabah dan nasabah bank itu sendiri (Kompasiana, 2013).

Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan secara utuh bukanlah hal yang sangat mudah, dikarenakan konsumen saat ini sangatlah selektif dan kritis dalam menentukan pilihan produk maupun jasa dibanding dengan konsumen terdahulu sebelum banyaknya perusahaan yang bermunculan untuk menawarkan berbagai macam produk maupun jasanya. Oleh sebab itu pihak perusahaan khususnya bagian pemasaran haruslah dapat melihat apa yang diinginkan oleh para konsumen. Perusahaan yang menyediakan jasa harus dapat memberikan perhatian pada kualitas yang unggul. Mengingat loyalitas pelanggan dapat dicapai jika pelanggan merasa sangat benar benar puas dengan produk maupun jasa yang digunakan.Pemberian pelayanan terbaik hanya dapat diberikan jika perusahaan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikannya.

Konsumen (pelanggan) dapat menilai sebuah kualitas pelayanannya terhadap perusahaan setelah konsumen menerima jasa atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Pelanggan dapat menilai sebuah kualitas pelayanan melalui lima aspek penting yaitu aspekreliabilitas (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) ,empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles). Kelima aspek ini dikenal dengan aspek kualitas pelayanan jasa. Bisnis perbankan yang ada di Indonesia selalu mengikuti apa yang dibutuhkan konsumen saat ini, agar dapat berkembang dan mempertahankan keberadaannya serta menyesuaikan kapasitas internalnya dengan pasar yang dituju. Sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. memberikan jasas dan pelayanan bank tersebut melalui tabungan, giro, deposito, pinjaman, investasi dan lain-lain. Bank Mandiri menawarkan produk dari perbankan dan fasilitas yang lengkap sehingga memiliki banyak nasabah yang tersebar di seluruh Indonesia.

Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya dari keseluruhan karyawan bukan hanya yang bertugas di front office, yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga para karyawan di back office yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah. dan tugas pokok dari back office mendukung jalannya kegiatan oprasional harian transaksi bank dan melaksanakan kelanjutan proses di front office serta melakukan seluruh kegiatan oprasional guna untuk kualitas pelanan yang maksimal

METODE PELAKSANAAN MAGANG

Metode berasal dari bahasa Yunani “metha” yang berarti melalui dan “hodos” yang berarti cara, jalan, atau cara. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia susunan W.J.S Poerwadarminta, “metode adalah cara yang teratur dan berpikir baik-baik untuk mencapai suatu maksud.” Metode adalah cara kerja yang sistematis untuk mempermudah suatu kegiatan dalam mencapai maksud merupakan pengertian metode menurut Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Terlepas dari Pengertian Metode, Tentu Saja Dalam Pelaksanaan pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Backoffice dilakukan di Bank Mandiri Cabang Parepare, metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan backoffice yaitu dengan menggunakan prinsip-prinsip umum Good Corporate Governance untuk meningkatkan kinerja Bank, efisiensi dan pelayanan backoffice terhadap nasabah, serta ada 5 prinsip utama dalam good corporare governance yaitu :Transparansi (Transparency), Akuntabilitas (Accountability), Responsibilitas (Responsibility), Independensi (Independency), Kewajaran dan Kesetaraan (Fairness).

Transparansi (Transparency)
Untuk menjaga obyektivitas dalam menjalankan bisnis, perusahaan harus menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh nasabah atau pemangku kepentingan. Perusahaan harus mengambil inisiatif untuk mengungkapkan tidak hanya masalah yang diisyaratkan oleh peraturan perundangundangan, tetapi juga hal yang penting untuk pengambilan keputusan oleh pemegang saham, kreditur, nasabah, dan pemangku kepentingan lainnya.
Akuntabilitas (Accountability)
Terkait dengan prinsip akuntabilitas, perusahaan harus dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu perusahaan harus dikelola secara benar, terukur, dan sesuai kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.
Responsibilitas (Responsibility)
Untuk prinsip responsibilitas atau prinsip tanggung jawab, perusahaan harus mematuhi peraturan perundangundangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat menjalankan perusahaan dalam jangka panjang serta mendapat pengakuan sebagai good corporate citizen.
Independensi (Independency)
Untuk melancarkan pelaksanaan asas GCG, perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain
Kewajaran dan Kesetaraan (Fairness)
Dalam melaksanakan kegiatannya, perusahaan harus bisa memperhatikan kepentingan pemegang saham mayoritas maupun minoritas dan pemangku kepentingan laiinya berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan.
Tujuan Pelaksanaan
Adapun Tujuan kegiatan Pelaksanaan Pelayanan backoffice dengan menggunakan metode prinsip good corporate governance di Bank Mandiri Cabang Parepare adalah agar dapat Memahami dan mampu menjalankan peran, fungsi, dan tanggung jawab Back Office sebagai pendukung Front Line yang unggul, Mampu menyatu dalam manajemen operasi perusahaan, Mampu memimpin dan me-manaje diri sendiri untuk memberikan kepemimpinan dan kerja sama yang kuat, Mampu mengoptimalkan peran Back Office dalam menciptakan tata kelola perusahaan yang sehat dan unggul.
Menguasai keterampilan kolaborasi dan internal kontrol untuk menciptakan pertahanan organisasi yang kuat, Mampu memberikan bantuan pelayanan unggul yang cepat dan terkendali kepada Front Line, Menguasai pengetahuan politik kantor, cara mengatasi konflik, kecerdasan emosional, etika, dan budaya kolaborasi.
Mampu memiliki kepribadian yang unggul untuk menjaga dan merawat reputasi perusahaan, Mampu bekerja melalui prinsip kehati-hatian dan yang memperkuat pengendalian internal perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pelayanan front office dan back office merupakan hal yang utama dalam perusahaan perbankan, karna dalam menawarkan produk, pelayanan yang bermutu penting bagi sebuah perusahaan. Selain itu pelayanan yang tepat berpengaruh terhadap citra perusahaan dan roda perusahaan dalam menjalankan sebuah perusahaan, dan tentunya dalam pelayanan yang tebat dapat menjadi sebuah media interaksi untuk membagun keharmonisasian terhadap nasabah, biasanya jika pelayanan yang kurang tepat dapat dalam suatu perusahaan tentunya berpengaruh dalam oprasional kegiatan perusahaan dikarnakan dalam pelayanan yang kurang tepat biasanya terjadi miss komunikasi atau adanya ketidak jelasan bahkan ambigu dalam oprasional kegiatan perusahaan.

Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan yang lebih optimal ada beberapa prinsip umum good corporate governance yaitu Meningkatkan kesungguhan Manajemen dalam menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, kewajaran dan kehati-hatian dalam pengelolaan Bank, Meningkatkan kinerja Bank, efisiensi dan pelayanan kepada stakeholders, Menarik minat dan kepercayaan investor, Memenuhi kepentingan nasabah, Melindungi Bank dari intervensi politik dan tuntutan hukum. Dan

indikator pertama yang sangat berpengaruh yaitu Keterbukaan (Transparency), Bank mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan dan yang kedua yaitu . Akuntabilitas (Accountability) Bank menetapkan sasaran usaha dan strategi untuk dapat dipertanggungjawabkan kepada nasabah, Bank menetapkan sasaran usaha dan strategi untuk dapat dipertanggung jawabkan kepada nasabah dan Bank menetapkan tugas dan tanggung jawab yang jelas bagi masing-masing organ anggota Dewan Komisaris, dan Direksi serta seluruh Jajaran di bawahnya yang selaras dengan visi, misi, nilai-nilai Perusahaan, sasaran usaha dan strategi Bank. Dan yang ke tiga yaitu, Tanggung Jawab (Responsibility), Bank berpegang pada prinsip kehati-hatian (prudential banking practices) dan menjamin kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Dan yang ke empat, Independensi (Independency), Bank menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh nasabah dimana tidak terpengaruh oleh Kepentingan sepihak serta terbebas dari benturan kepentingan. Dan yang terakhir yaitu Kewajaran (Fairness), Bank memperhatikan kepentingan seluruh nasabah berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran, guna untuk pelayanan front office dan back office yang tepat, cepat, dan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Pelayanan bank mandiri cabang parepare. Keberhasilan pelaksanaan dalam kegiatan ini yaitu nasabah merasakan dampak yang cukup baik mulai dari pelayanan on time dan juga adanya interaksi yang terbagun cukup baik mulai dari komunikasi dan pemahaman nasabah terkait dengan pelayanan yang diberikan. Serta pelaksaan kegiatan ini berjalan lancer tanpa adanya hambatan yang cukup berarti, dengan adanya prinsip good corporate governance ini, berharap dapat menjadi motivasi bagi pihak perusahaan dan adanya dampak terhadap nasabah dalam pelayanan front office dan back office.

2. Saran

Dengan adanya pembahasan diatas, Berhadap Penerapan Good corporate governance diterapkan ditiap perusahaan umumnya guna meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Oni Dian Rachmatiwi . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/86538-Id-Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-Kep.Pdf

Dini Puspita Ayati Sofyan. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Http://Repository.Widyamataram.Ac.Id/Uploads/Pdfs/Strategi.Pdf

Yolanda Darma Fernandes. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratcabang Utama Padang File:///C:/Users/User/Downloads/Artikel%203%20(2).Pdf

Dwi Susanto . Pengaruh Good Governance Terhadap Kualitas Pemberian Layanan Publik. Https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/116060-Id-Pengaruh-Good-Governance-Terhadap-Kualit.Pdf

Iestyn Kelvianto Dan Ronny H. Mustamu. Implementasi Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Untuk Keberlanjutan Usaha Pada Perusahaan Yang Bergerak Di Bidang Manufaktur Pengolahan Kayu. Https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/287187-Implementasi-Prinsip-Prinsip-Good-Corpor-E6724f2f.Pdf

Tata Tertib Good Corporate Governance (Gcg) Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk. Https://Www.Bankmandiri.Co.Id/Documents/38268824/38269190/1.7.3.+Gcg+Charter+%28indonesia%29.Pdf/2134d35c-7613-8550-Fa38-B496466d1198?T=1531974852492