

Analisis terhadap profil organisasi pembelajar dan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia

Fitriyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71151&lokasi=lokal>

Abstrak

Bank Muamalat Indonesia adalah bank syariah pertama yang beroperasi di Indonesia dan menerapkan sistem bagi hasil. Masalah utama yang dihadapi adalah rendahnya kinerja Bank Muamalat Indonesia yang ditunjukkan dengan minimnya sumber daya manusia yang benar-benar memahami tentang bank syariah.

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengkaji keadaan yang terjadi yang dalam hal ini adalah proses pembelajaran di Bank Muamalat Indonesia dalam upayanya meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan tujuan penelitian dimaksudkan untuk melihat sejauh mana hubungan antara rendahnya kinerja dan kualitas sumber daya manusia atau variabel lain yang mempengaruhi kinerja tersebut.

Penerapan aspek pembelajaran tertinggi di Bank Muamalat Indonesia adalah pada penerapan dinamika belajar. Sedangkan penerapan terendah adalah untuk aspek aplikasi teknologi. Dengan melihat persepsi nasabah terhadap layanan yang diterima dan harapan nasabah terhadap layanan yang diberikan, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan Bank Muamalat Indonesia masih rendah dengan kesenjangan (tingkat layanan) (-) 0,93 serta tingkat kepuasan nasabah 77,56 % yang berarti bahwa layanan yang diberikan masih dibawah harapan nasabah, sehingga masih perlu ditingkatkan.

Untuk mengatasi hal tersebut perlu upaya peningkatan kinerja melalui peningkatan disiplin pembelajaran khususnya dalam menyelesaikan permasalahan yang cukup kompleks yang terjadi di Bank Muamalat Indonesia termasuk di dalamnya melakukan perubahan-perubahan yang diharuskan. Perbaikan ini dapat dilakukan melalui dinamika belajar (baik individual learning dan team learning) yang merupakan jalan terbaik dalam meningkatkan kinerja Bank Muamalat Indonesia.